

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TENTANG PENINGKATAN DISIPLIN
APARATUR SIPIL NEGRA (ASN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 5 TAHUN 2014
(Studi di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim
Kota Bandar Lampung)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (SH) dalam Ilmu Syariah**

Oleh

**ABDUL RAHMAN NUR
NPM : 1321020062**

Jurusan : Siyasah

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H/2018 M**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TENTANG DISIPLIN APARATUR SIPIL
NEGRA (ASN) DAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
MASYARAKAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 5 TAHUN 2014
(Studi di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim
Kota Bandar Lampung)**



**Pembimbing I : Dr. H. Yusuf Baihaki, Lc. MA.
Pembimbing II : Eko Hidayat, S. Sos. MH.**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H/2018 M**

ABSTRAK

TINJAUAN HUKUM ISLAM TENTANG DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGRA (ASN) DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 5 TAHUN 2014 (Studi di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung)

Oleh

ABDUL RAHMAN NUR

Sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good goverment*) sangat tergantung pada kedisiplinan Aparatur Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan amanah Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung tingkat kedisiplinannya secara umum sudah baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya para pegawai yang melanggar peraturan disiplin kerja seperti tidak tepatnya waktu dalam pada saat datang ke kantor dan tidak tepat waktu pada saat pulang kantor, tidak tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan yang telah diberikan. Sehingga rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Bagaimana penerapan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014? dan "Bagaimana tinjauan hukum Islam tentang peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014"? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penerapan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 dan untuk mengetahui tinjauan hukum Islam tentang peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu untuk menentukan frekwensi atau penyebaran suatu gejala atau frekwensi adanya hubungan tertentu suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Alat pengumpul data yaitu metode observasi, interview dan dokumentasi.

Kesimpulan penelitian bahwa penerapan disiplin Aparatur Negeri Sipil (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Undang-

undang Nomor 5 Tahun 2014 telah diimplementasikan dengan baik, walaupun pada kenyataannya peraturan tersebut belum optimal dilaksanakan karena masih ada beberapa Aparatur Sipil Negara yang masih melakukan pelanggaran disiplin ringan seperti terlambat datang ke kantor. Tinjauan hukum Islam tentang disiplin Aparatur Negeri Sipil (ASN) terhadap pelayana masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 sudah sesuai dengan semangat hukum Islam dimana para Aparatur Sipil Negara yang melanggar aturan disiplin sudah dikenakan sanksi sesuai pelanggaran yang mereka lakukan dan yang mengerjakan tugasnya dengan baik akan mendapatkan reward (penghargaan), seluruh pegawai sudah bersikap amanah dan profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya.





KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
JURUSAN SIYASAH

Alamat : Jl. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam tentang Disiplin Aparatur Sipil
Negra (ASN) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan
Masyarakat Berdasarkan Undang-undang Nomor 5
Tahun 2014 (Studi di Kelurahan Gunung Sulah
Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung

Nama Mahasiswa : Abdul Rahman Nur

NPM : 1321020062

Jurusan : Siyasaah

Fakultas : Syariah dan Hukum

MENYETUJUI

Untuk di Munaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Dr. H. Yusuf Baihaqi, MA.
NIP. 19740307200121002

Pembimbing II,

Eko Hidayat, S. Sos. MH.
NIP. 197509302003121002

Ketua Jurusan

Drs. Susiadi A.S. M. Sos. I
NIP. 195608171993031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
JURUSAN SIYASAH

Alamat : Jl. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Tinjauan Hukum Islam tentang Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 (Studi di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung”, ditulis oleh Abdul Rahman Nur, NPM. 1321020062, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Islam pada hari Jumat tanggal 13 Juli 2018

TIM / DEWAN PENGUJI :

Ketua : Drs. H. Mundzir HZ. M. Ag.

Sekretaris : Arif Fikri, S.H.I. M. Ag.

Penguji I : Dr. Liky Faizal, S. Sos. MH.

Penguji II : Dr. H. Yusuf Baihaqi, Lc. MA.

Pembimbing I : Dr. H. Yusuf Baihaqi, Lc. MA.

Pembimbing II : Eko Hidayat, S. Sos. MH.

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Alamsyah, S. Ag. M. Ag.

NIP. 197009011997031002

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ
أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.(QS. An Nisa : 58).¹



¹Departemen Agama RI., *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Yayasan Penerjemah Al Quran, 2005), h. 237

PERSEMBAHAN

Dengan ini segala syukur kepada Allah yang Maha Esa dan atas dukungan dan doanya akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu skripsi ini kupersembahkan untuk :

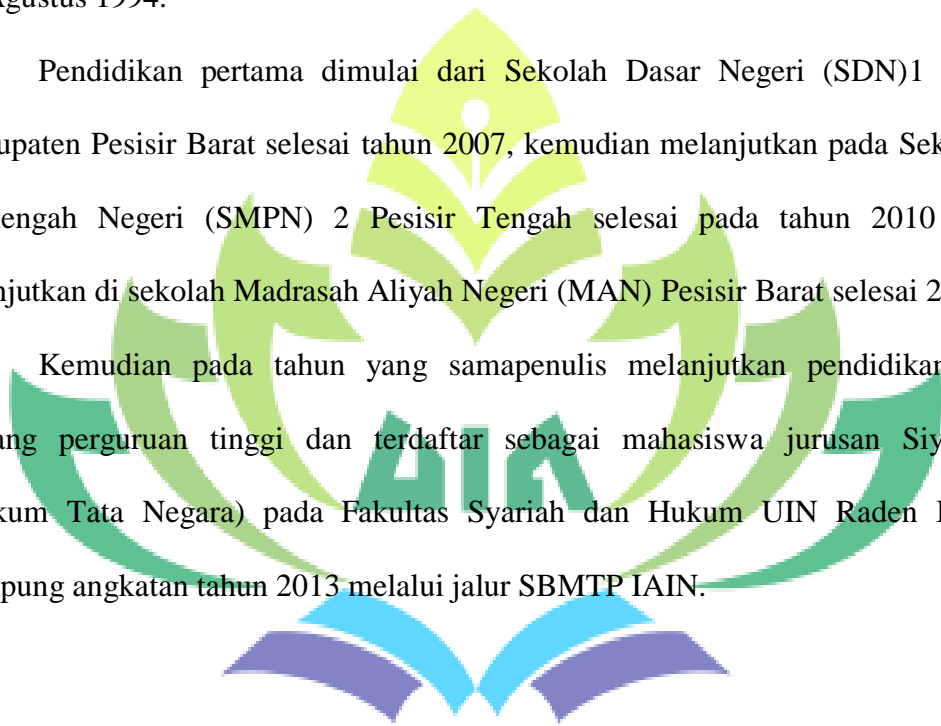
1. Ayahanda Wannirsyah finnur dan Ibunda Halimatus yang senantiasa dan tiada henti-hentinya mendukung, menyayangi, menemaniku dan membantuku serta mendo'akan keberhasilanku, membesarkanku dengan do'a dan jasa-jasanya yang tak terbilang demi keberhasilan cita-citaku. Aku semakin yakin bahwa ridha Allah SWT adalah keridhaanmu.
2. Keluargaku Kakek Hi. Abdullah Finnur (almarhum) dan, Paman dan Bibi tersayang Hamzah, Wisfiar Finnur, Nur Utami, dan abangku tersayang, Wd Mukshin. Kakak Wesi Catur Wangi, Wulan Lana serta adikku Amalia Nur, yang telah membantu materil maupun moril dan yang telah memberikan semangat disetiap saat, semoga Allah juga kabulkan mimpi, cita-cita kita. Dan kita bisa meraih kesuksesan dan keberhasilan.
3. Seluruh dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya dengan tulus ikhlas. Dan Almamater Tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Abdul Rahman Nur adalah anak dari pasangan Ayahanda Wannirsyah dan Ibunda Halimatus. Penulis dilahirkan di Bandar Lampung tepatnya pada tanggal 30 Agustus 1994.

Pendidikan pertama dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN)1 Krui Kabupaten Pesisir Barat selesai tahun 2007, kemudian melanjutkan pada Sekolah Menengah Negeri (SMPN) 2 Pesisir Tengah selesai pada tahun 2010 dan dilanjutkan di sekolah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Pesisir Barat selesai 2013.

Kemudian pada tahun yang samapenulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi dan terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Siyasah (Hukum Tata Negara) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung angkatan tahun 2013 melalui jalur SBMTP IAIN.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum WR.WB

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kesabaran, serta tak lupa penulis haturkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Tinjauan Hukum Islam tentang Peningkatan Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 (Studi di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung”.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 di jurusan Jinayah pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan perasaan terdalam kepada semua orang yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini,. Kepada mereka, dengan segenap kerendahan hati, penulis ingin menghaturkan rasa bangga dan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Mukri, M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

2. Dr. Alamysh, S. Ag. M. Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan-kesulitan mahasiswa.
3. Drs. Susiadi, AS., M. Sos. I. selaku Ketua Jurusan Siyasah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung.
4. Dr. H. Yusuf Baihaki, MA. selaku pembimbing I dan Eko Hidayat, S. Sos. MH. selaku pembimbing II yang dengan tulus telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan ibu dosen dan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis tetap berharap semoga kripsi ini dapat berguna bagi semua pihak dalam proses menerapkan ilmu yang penulis dapatkan di bangku kuliah, semoga skripsi mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan. Untuk lebih menyempurnakan skripsi ini dimasa mendatang penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak dengan harapan agar dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan.

Bandar Lampung, November 2018
Penulis

Abdul Rahman Nur

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Penjelasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah	3
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
F. Metode Penelitian.....	13
 BAB II DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DAN PELAYANAN MASYARAKAT	

A. Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN)	
1. Pengertian Disiplin	20
2. Macam-macam Disiplin	22
3. Bentuk-bentuk Disiplin	24
4. Tingkat dan Jenis Hukuman Disiplin	27
5. Upaya Hukum Pelanggaran Disiplin	31
6. Faktor yang Mempengaruhi Disiplin.....	38
B. Pelayanan Masyarakat	
1. Pengertian Pelayanan Masyarakat	41
2. Azas Pelayanan Masyarakat.....	42
3. Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat	43
4. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Masyarakat.....	48
C. Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Perspektif Hukum Islam	49

BAB III HASIL PENELITIAN

A. Profil Kelurahan Gunung Sulah Kec. Way Halim Bandar Lampung	
1. Sejarah Berdirinya.....	56
2. Visi dan Misi	56
3. Keadaan Demografis dan Geografis	57
4. Keadaan Jumlah Penduduk	58
5. Keadaan Ekonomi	58
6. Keadaan Pendidikan.....	59
7. Keadaan Keagamaan	60
B. Jenis Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung	61
C. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung	68

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Penerapan Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung	80
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

B. Tinjuana Hukum Islam tentang Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara terhadap Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kec. Way Halim Kota Bandar Lampung	82
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	86
B. Saran-saran	86

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	: Jumlah Penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung.....	10
Tabel 2	: Keadaan Jumlah Penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung Menurut Jenis Kelamin dan Umur.....	58
Tabel 3	: Jumlah Penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menurut Mata Pencapaian.....	59
Tabel 4	: Keadaan Penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung Barat menurut Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 5	: Keadaan Penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menurut Agama.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kerangka Observasi
- Lampiran 2 : Kerangka Interview dengan Kepala Kelurahan
- Lampiran 3 : Kerangka Interview Pegawai Kelurahan
- Lampiran 4 : Kerangka Dokumentasi
- Lampiran 5 : Daftar Responden
- Lampiran 6 : Surat Pengantar Riset
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Riset
- Lampiran 8 : Pengesahan Proposal
- Lampiran 9 : Kartu Kosultasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penegasan terhadap istilah judul dalam setiap penelitian sangat diperlukan, hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan di dalam memahami maksud suatu judul. Adapun judul penelitian ini adalah "Tinjauan Hukum Islam tentang Peningkatan Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 (Studi di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung)". Adapun uraian dari istilah-istilah tersebut di atas adalah :

Tinjauan adalah menurut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan “sebagai hasil telaah, pandangan, pendapat setelah menyelidiki dan mengamati suatu obyek tertentu”.²

Hukum Islam “hukum yang bersumber dan menjadi bagian dari agama Islam. Konsepsi hukum Islam, dasar dan kerangka hukumnya ditetapkan oleh Allah. Hukum tersebut tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan manusia dan benda dalam masyarakat, tetapi juga hubungan manusia dengan Tuhan, hubungan manusia dengan manusia dengan dirinya sendiri, hubungan manusia dengan manusia lain dalam masyarakat, dan hubungan manusia dengan benda alam sekitarnya”.³

²Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 951.

³Dahlan Idhamy, *Karakteristik Hukum Islam*, (Jakarta, Media Sarana Press, 2007), h. 86.

Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) yang selanjutnya disingkat ASN menurut Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pelayanan masyarakat sesuai dengan keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003, yakni “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.⁴

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 adalah undang yang disahkan di Jakarta pada tanggal 14 Januari 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).⁵

Kelurahan Gunung Sulah adalah suatu wilayah yang secara administrasi terletak di Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung yang dalam hal ini menjadi obyek lokasi penelitian.⁶

Berdasarkan uraian di atas dapat diperjelas bahwa yang dimaksud dengan judul ini adalah sebuah penelitian untuk mengungkap dan mengkaji secara mendalam mengenai tinjauan hukum Islam tentang peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.

⁴Bambaing Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), h. 126.

⁵[https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-undang Aparatur Sipil Negara](https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-undang_Aparatur_Sipil_Negara), Diakses Oktober 2017.

⁶[https://id.wikipedia.org/wiki/Gunung Sulah](https://id.wikipedia.org/wiki/Gunung_Sulah) Way Halim Bandar Lampung, diakses Oktober 2017

B. Alasan Memilih Judul

Alasan memilih judul tersebut di atas, adalah sebagai berikut :

1. Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja aparatur pemerintah, khususnya aparatur Kelurahan sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karenanya aparatur Kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan Aparatur Sipil Negara di Kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang prima.
2. Aspek yang diteliti memiliki relevansi dengan jurusan yang penulis tekuni yakni Siyasah dan didukung dengan data dan bahan pustaka yang memadai.

C. Latar Belakang Masalah

Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah peranan dan fungsi pemerintah. Pemerintah dituntut peranannya sebagai unsur sumber insiatif dalam usaha pembaharu dan pendorong pembangunan bangsa yang dilakukan oleh masyarakat. Pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi disamping sebagai abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*).

Dalam konteks ini, kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka

penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karenanya untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan.

Dengan pemahaman tersebut, lingkup pengertian pelayanan masyarakat/publik kemudian secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003, yakni pelayanan publik/masyarakat adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷

Secara umum penyelenggaraan pelayanan publik/masyarakat mencakup lingkup pelaksanaan yang luas dan kompleks, serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling terkait dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit/instansi yang satu dengan yang lainnya.⁸

Dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan tersebut adalah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan, artinya harus sesuai kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai kebijakan pemerintah, hal tersebut merupakan wujud kedisiplinan dalam pelayanan publik. Wujud kedisiplinan dapat dilihat dari sumber daya

⁷Bambaing Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), h. 26.

⁸*Ibid.*, h. 128.

manusia pada sebuah instansi, karena sumber daya manusia adalah faktor utama keberhasilan sebuah organisasi.

Setiap instansi membutuhkan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mengembangkan dan melaksanakan berbagai hal agar tujuan tercapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi atau instansi, maka harus ada peningkatan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Salah satu faktor yang tidak boleh dilupakan oleh instansi adalah sumberdaya manusia.

Menurut Handoko, faktor yang paling penting dan menentukan keberhasilan pencapaian tujuan adalah sumber daya manusia. Keberhasilan pengelolaan sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia. Dari pendapat tersebut diketahui bahwa manusia merupakan sumber daya yang sangat potensial dalam menentukan keberhasilan instansi, oleh karena itu harus diperhatikan agar kelancaran instansi dapat terpelihara dan semakin meningkat.⁹

Sumber daya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berkualitas adalah manusia yang mempunyai keterampilan, kemampuan, dan etos kerja yang tinggi. Dengan demikian setiap lembaga atau instansi memerlukan pegawai yang memiliki kepribadian tinggi dan memiliki kemampuan serta kecakapan dalam mengambil keputusan dan menerapkan disiplin agar kedisiplinan itu sendiri dapat ditingkatkan oleh para pegawai di lembaga atau instansi tersebut yang memiliki produktivitas yang tinggi. Hal ini karena tanpa adanya sumber daya manusia tidak

⁹Hani T. Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), h. 3.

mungkin tujuan perusahaan atau instansi dapat terwujud apabila sumber daya yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal dan dikelola dengan baik serta tepat.

Tujuan instansi dalam bidang sumber Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah agar sumberdaya manusia atau pegawai yang dimilikinya benar-benar dapat bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh instansi. Artinya kinerja organisasi atau instansi sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia sangatlah penting karena sebagai penggerak utama seluruh aktivitas instansi. Berhasil atau tidaknya pekerjaan yang diberikan oleh instansi dimulai dari usaha manusia itu sendiri dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diimbangi dengan kedisiplina kerja yang baik sehingga efektivitas dan efisiensi kerja sesuai dengan yang diharapkan.

Kedisiplinan merupakan fungsi yang terpenting dalam manajemen sumber daya manusia karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap perusahaan selalu berusaha agar para pegawainya mempunyai disiplin yang baik. Kedisiplinan dapat diartikan kesadaran dan

kesediaan seseorang mentaati peraturan instansi dan norma-norma yang berlaku.¹⁰ Untuk menciptakan produktivitas yang tinggi tidaklah mudah untuk dilakukan. Faktor pentingnya adalah pelaksanaan disiplin kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) itu sendiri. Disiplin yang dimaksud adalah mengenai disiplin waktu kerja dan disiplin dalam mentaati peraturan yang ditetapkan. Karena perlu kesadaran tinggi dalam melaksanakan aturan yang diwujudkan dalam disiplin kerja yang tinggi, maka produktivitas kerja akan tercapai. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Hal ini mendorong semangat kerja dan terwujudnya tujuan instansi, oleh karena itu seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya jika para bawahannya dapat berdisiplin dengan baik.¹¹

Seorang pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi akan berpengaruh terhadap penilaian kinerja dirinya. Mengingat sangat pentingnya kedisiplinan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengembangkan potensi pegawai dalam sebuah lembaga, maka pada Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam menegakkan dan melaksanakan kedisiplinan bagi para Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu dengan menetapkan peraturan tentang kedisiplinan.

Dalam ajaran Islam banyak ayat Al-Qur'an yang memerintahkan disiplin dalam arti ketaatan pada peraturan yang telah ditetapkan, antara lain surat Al Jumu'ah ayat 9 dan 10 yaitu :

¹⁰Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara 2002), h. 193.

¹¹*Ibid.*, h. 195.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا نُودِيَ لِلصَّلَاةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا إِلَىٰ ذِكْرِ اللَّهِ
وَذَرُوا الْبَيْعَ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ٩ فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ
فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ
تُفْلِحُونَ ١٠

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, apabila kalian diseru untuk menunaikan shalat Jum’at, maka bersegeralah untuk mengingat Allah dan tinggalkanlah jual beli. Yang demikian itu lebih baik bagi kalian jika kalian mengetahui. Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kalian di muka bumi, dan carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kalian beruntung.” (QS. Al Jum’ah : 9-10).¹²

Ayat lain yang juga menekankan pentingnya disiplin dijelaskan dalam surat Al-Ashr ayat 1-3 yaitu :

وَالْعَصْرِ ١ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ٢ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ
وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ٣

Artinya : “Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian.

Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran ”. (QS. Al Asr : 1-3)¹³

Berdasarkan ayat di atas jelas bahwa disiplin bukan hanya tepat waktu saja, tetapi juga patuh pada peraturan-peraturan yang ada. Melaksanakan yang diperintahkan dan meninggalkan segala yang dilarang-Nya. Di samping itu juga melakukan perbuatan tersebut secara teratur dan terus menerus walaupun hanya sedikit. Karena selain bermanfaat bagi kita sendiri juga perbuatan yang dikerjakan secara kontinyu dicintai Allah walaupun hanya sedikit.

¹²Departemen Agama RI., *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Yayasan Penerjemah Al Quran, 2005), h. 651

¹³*Ibid.*, h. 810

Dengan kedisiplinan yang tinggi dalam segala hal, maka diharapkan semua pelayanan kepada masyarakat akan terlayani dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Karena penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraf 1 butir c, pelayanan umum adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.¹⁴

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa indikator standar pelayanan masyarakat adalah :

1. Aspek prosedur pelayanan
2. Aspek persyaratan pelayanan
3. Aspek kejelasan petugas pelayanan
4. Aspek kedisiplinan petugas pelayanan
5. Aspek tanggung jawab petugas pelayanan
6. Aspek kemampuan petugas pelayanan
7. Aspek kecepatan pelayanan
8. Aspek keadilan mendapatkan pelayanan
9. Aspek kesopanan dan keramahan
10. Aspek kewajiban biaya pelayanan
11. Aspek kepastian biaya pelayanan
12. Aspek kepastian jadwal pelayanan
13. Aspek kenyamanan lingkungan pelayanan
14. Aspek keamanan pelayanan.¹⁵

¹⁴Kementerian Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara, *Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik*, (Jakarta: 2003), h. 3

¹⁵Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara, *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, (Jakarta: 2003), h. 6.

Kelurahan Gunung Sulah sebagai salah kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, diperlukan tingkat kedisiplinan yang tinggi untuk melayani publik demi terwujudnya apa yang menjadi tujuan organisasi.

Berdasarkan data dokumentasi, diperoleh data tentang jumlah penduduk di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung sebagaimana tabel dibawah :

Tabel 1
Jumlah Penduduk Kelurahan Gunung Sulah
Kota Bandar Lampung

No	Kriteria	Jumlah
1	Laki-laki	4.609
2	Perempuan	6.727
Jumlah total		11.336
Jumlah Kepala Keluarga		2619

Sumber : Dokumentasi Kel Gunung Sulah Tahun 2017

Berdasarkan data tersebut di atas, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah membutuhkan pelayanan yang prima dan optimal dari seluruh ASN yang ada di kelurahan tersebut sehingga kedisiplinan ASN dalam melaksanakan tugas berdampak terhadap seluruh pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, tingkat kedisiplinan pada Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung sebenarnya sudah baik, namun hal itu belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya para pegawai yang melanggar peraturan disiplin kerja seperti tidak tepatnya waktu dalam pada saat

datang ke kantor dan tidak tepat waktu pada saat pulang kantor, tidak tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan yang telah diberikan sehingga diperlukan upaya-upaya dan strategi dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat/publik.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Tinjauan Hukum Islam tentang Peningkatan Disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 (Studi di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung)”.

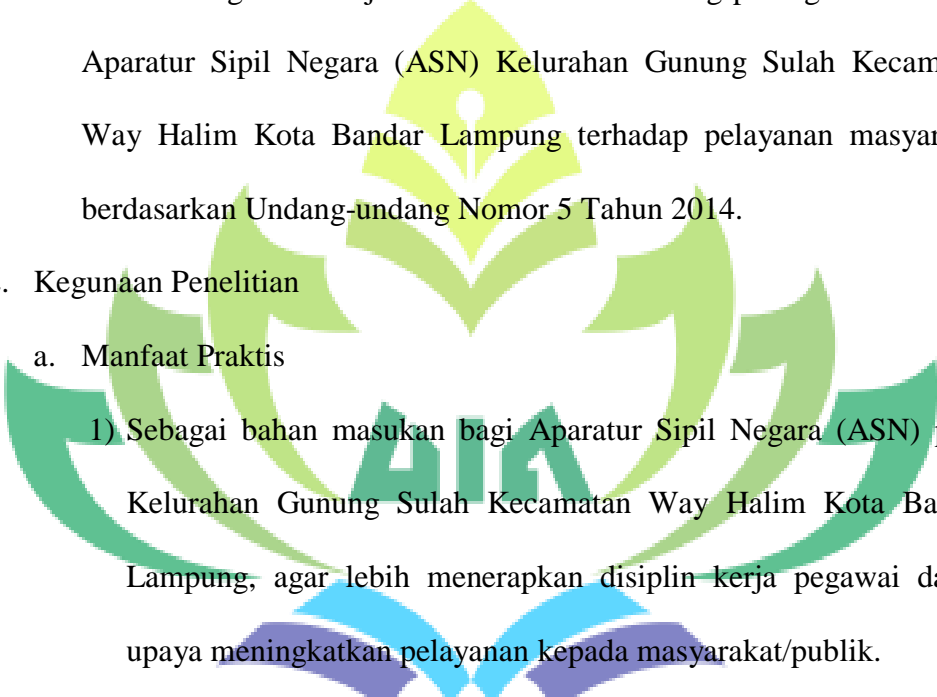
D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam tentang disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan masyarakat?.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- 
- a. Untuk mengetahui penerapan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.
 - b. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam tentang peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Praktis

- 1) Sebagai bahan masukan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, agar lebih menerapkan disiplin kerja pegawai dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat/publik.
- 2) Sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan penerapan kedisiplinan pada Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung.

b. Manfaat Teoritis

- 1) Bagi Kampus penelitian yang dilakukan penulis ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan mengenai manfaat penerapan disiplin kerja pegawai dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung.

2) Bagi penulis penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan tentang upaya penerapan disiplin kerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang prima pada Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung juga sebagai Tugas Akhir dalam menyelesaikan studi di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian sangat penting dalam suatu penelitian. Karena metode sebagaimana yang dinyatakan oleh Koentjaraningrat adalah "sebuah rumusan yang terdiri dari sejumlah langkah-langkah yang dirangkaikan dalam urutan-urutan tertentu yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan suatu kegiatan penelitian".¹⁶ Adapun langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian lapangan, atau *field research* yaitu "penelitian yang dilakukan dengan mengangkat data yang ada di lapangan".¹⁷

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data lapangan yang diperlukan yaitu mengenai tinjauan hukum Islam tentang peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Gunung Sulah

¹⁶Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 2005), cet. Ke V, h. 7.

¹⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bhineka Cipta, 2007), cet ketujuh, h. 105.

Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yakni "suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secermat mungkin mengenai suatu yang menjadi objek, gejala atau kelompok tertentu".¹⁸

Dalam hal ini penulis ingin menggambarkan apa adanya mengenai peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data skunder yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah "suatu data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya".¹⁹

Kaitannya dengan penelitian ini peneliti menentukan sumber data primer yaitu informasi dari seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim berjumlah 7 orang.

b. Data Skunder

¹⁸*Ibid.*, h. 105.

¹⁹Winarno Surahmad, *Dasar dan Tehnik Research*, (Bandung :Tarsito, 2006), edisi revisi kelima, h. 52.

Data Skunder adalah “data yang diperoleh secara tidak langsung dengan yang aslinya”.²⁰

Kaitannya dengan penelitian ini adalah upaya mencari data dari catatan dan dokumen dan lain-lain yang berkenaan dengan judul yang dibahas yaitu tentang peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 juga ditujukan kepada masyarakat Gunung Sulah berjumlah 12 orang yang tersebar pada tiga lingkungan.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi biasa diartikan “sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis dan terarah mengenai fenomena-fenomena yang akan diselidiki baik secara langsung maupun tidak langsung”.²¹

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis observasi non partisipan, dimana peneliti tidak turut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya

²⁰S. Nasution, *Metode Research : Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), Cet kesebelas, h. 143.

²¹Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, h. 136.

meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.

b. Metode *Interview*

Metode *interview* adalah suatu proses tanya jawab secara lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik yang atau dapat melihat yang lain dan mendengarkan sendiri tanpa alat bantu lain.²²

Interview ini penulis jadikan sebagai metode pokok, karena mengingat jumlah populasi dan waktu yang ada cukup mendukung terhadap pelaksanaan metode tersebut.

Interview yang penulis gunakan adalah *interview* bebas terpimpin, yaitu : "dalam *interview* bebas terpimpin ini penginterview membawa kerangka pertanyaan-pertanyaan untuk disajikan tetapi cara bagaimana pertanyaan-pertanyaan itu diajukan dan irama (*timing*) *interview* sama sekali diserahkan kepada kebijaksanaan interviewer".²³

Metode ini digunakan untuk menginterview langsung obyek penelitian untuk mendapatkan data mengenai peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014.

²²Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, Offset, 1989), jilid I, h.192.

²³*Ibid.*, h. 207.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, makalah dan dokumen lainnya.²⁴

Metode ini digunakan untuk mengungkapkan data-data yang berkaitan dengan kondisi obyektif obyek penelitian seperti sejarah berdirinya, visi dan misi, susunan organisasi, keadaan jumlah penduduk, keadaan mata pencaharian, keadaan keagamaan Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dan hal-hal lain diperlukan dalam penelitian ini.

4. Alat Pengolahan Data

Setelah data terkumpul seluruhnya maka data tersebut diolah dan sekaligus di analisa, kemudian diolah dengan cara, antara lain²⁵ :

- a. Pemeriksaan data (*editing*) yaitu dilakukan untuk mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, sudah benar, dan sudah relevan dari data yang di peroleh dari penelitian di lapangan maupun dari studi literatur yang berhubungan dengan penelitian.
- b. Penandaan data (*coding*) yaitu di lakukan untuk memberikan catatan atau tanda yang menyatakan jenis sumber data yang baku atau literatur yang validitasnya dapat di percaya, dilakukan sebagai usaha untuk meringkaskan data penelitian yaitu dengan memberi simbol angka pada uraian-uraian yang penting yang di dapatkan dari hasil penelitian.

²⁴Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, h. 236.

²⁵Koentjaraningrat, *Op. Cit.*, h. 270.

- c. Sistemasi (*systematizing*) yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah dari data yang di peroleh hasil penelitian.

5. Analisis Data

Menurut Nasution, analisis data adalah ”proses menyusun, mengkategorikan data, mencari pola atau tema dengan maksud untuk memahami maknanya”.²⁶ Dalam penelitian kualitatif ada banyak analisis data yang dapat digunakan. Namun demikian, semua analisis data penelitian kualitatif biasanya mendasarkan bahwa analisis data dilakukan sepanjang penelitian. Dengan kata lain, kegiatannya dilakukan bersamaan dengan proses pelaksanaan pengumpulan data”.²⁷ Miles and Huberman mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.²⁸

Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman dengan proses penelitian yaitu sebagai berikut :

- a. Tahap pengumpulan data berupa kata-kata, fenomena, sikap, yang diperoleh dengan teknik yang ditentukan misalnya dengan wawancara dan dokumentasi.
- b. Tahap reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyediaan transformasi data kasar yang muncul dari tahap pengumpulan data. Kegiatan reduksi data menjadi penting karena bersangkutan dengan memilah dan memilih data mana dan data dari siapa yang harus

²⁶S. Nasution, *Metodologi Penelitian Dasar*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2004), edisi revisi ketiga, h. 72.

²⁷H.B. Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2002), h. 35-36.

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 91

dipertajam, data mana yang harus disingkirkan karena tidak relevan dengan tema penelitian.

- c. Display data atau penyajian data berarti sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Verifikasi dan penarikan kesimpulan yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan.²⁹



²⁹*Ibid.*, h. 151.

BAB II

DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA DAN PELAYANAN MASYARAKAT

A. Disiplin Aparatur Sipil Negara

Pengertian Disiplin

Disiplin merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercaya, termasuk melakukan pekerjaan tertentu yang dirasakan menjadi tanggung jawab. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, disiplin adalah “ketaatan (kepatuhan) kepada peraturan (tata tertib dan sebagainya). Jadi, bila disimpulkan secara umum, disiplin merupakan bentuk ketaatan dan kepatuhan kepada sesuatu peraturan yang telah dibuat”.³⁰

Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.³¹

Pendisiplinan adalah usaha untuk menanamkan nilai ataupun pemaksaan agar subjek memiliki kemampuan untuk menaati sebuah peraturan. Pendisiplinan bisa jadi menjadi istilah pengganti untuk hukuman ataupun instrumen hukuman dimana hal ini bisa dilakukan pada diri sendiri ataupun pada orang lain.

³⁰Ambar Teguh Sulistiyani, *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Penerbit Gaya Media. 2004), h. 329

³¹Kristian Widya Wicaksono, *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 7.

B. Disiplin berasal dari kata Latin “*discipulus*” yang berarti siswa atau murid. Dalam bidang psikologi dan pendidikan, kata ini berhubungan dengan perkembangan, latihan fisik, dan mental serta kapasitas moral anak melalui pengajaran dan praktek. Kata ini juga berarti hukuman atau latihan yang membetulkan serta kontrol yang memperkuat ketaatan. Makna lain dari kata yang sama adalah seseorang yang mengikuti pemimpinnya.³²

C. Bagi aparatur pemerintah, disiplin mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kesanggupan berkorban. Hal ini sesuai dengan Pasal 29 UU No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian menyatakan bahwa "*Dengan tidak mengurangi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan pidana, maka untuk menjamin tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, diadakan Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil*".

D. Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah peraturan yang mengatur mengenai kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati atau larangan dilanggar oleh Pegawai Negeri Sipil. Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Dalam Peraturan Disiplin PNS tersebut diatur ketentuan-ketentuan mengenai Kewajiban, Larangan, Hukuman disiplin, Pejabat yang berwenang menghukum, Penjatuhan hukuman disiplin, Keberatan atas hukuman disiplin, dan Berlakunya keputusan hukuman disiplin.

³²Dolet Unaradjan, *Manajemen Disiplin* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2003), h. 8.

E. M. Situmorang dan Jusuf Juhir berpendapat bahwa adapun yang dimaksud dengan disiplin ialah “ketaatan, kepatuhan dalam menghormati dan melaksanakan suatu sistem yang mengharuskan orang tunduk pada keputusan, perintah atau peraturan yang berlaku”.³³

F. Sementara itu, Soegeng Prijodarminto menyatakan bahwa disiplin adalah “suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban”.³⁴

1. Fungsi Disiplin

G. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan berdisiplin yang akan membuat para pegawai mendapat kemudahan dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Pendapat tersebut dipertegas oleh pernyataan Tulus Tu’u yang mengemukakan beberapa fungsi disiplin antara lain :³⁵

a. Menata kehidupan bersama

H. Disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau dalam masyarakat. Dengan begitu,

³³Victor M. Situmorang dan Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), h. 153

³⁴Soegeng Prijodarminto, *Disiplin Kiat Menuju Sukse*, (Bandung: Pradnya Paramita, 1994), h. 25

³⁵Tulus Tu’u, *Peran Disiplin pada Perilaku dan Prestasi Siswa*, (Jakarta: Grasindo, 2004), h. 38

hubungan yang terjalin antara individu satu dengan individu yang lain menjadi lebih baik dan lancar.

b. Membangun kepribadian

I. Seorang pegawai dengan lingkungan yang memiliki disiplin yang baik, sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib dan tentram sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.

c. Melatih kepribadian

J. Disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin tidak terbentuk dalam waktu yang singkat. Salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilakukan melalui proses latihan. Latihan tersebut dilaksanakan bersama antar pegawai, pimpinan dan seluruh personil yang ada dalam organisasi tersebut.

d. Pemaksaan

K. Disiplin berfungsi sebagai pemaksaan kepada seseorang untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku di lingkungan tersebut. Dengan pemaksaan, pembiasaan, dan latihan disiplin seperti itu dapat menyadarkan bahwa disiplin itu penting.

e. Hukuman

L. Pada awalnya mungkin disiplin itu penting karena suatu pemaksaan namun karena adanya pembiasaan dan proses latihan yang

terus-menerus maka disiplin dilakukan atas kesadaran dalam diri sendiri dan dirasakan sebagai kebutuhan dan kebiasaan. Diharapkan untuk kemudian hari, disiplin ini meningkat menjadi kebiasaan berpikir baik, positif, bermakna dan memandang jauh kedepan. Disiplin bukan hanya soal mengikuti dan mentaati peraturan, melainkan sudah meningkat menjadi kebiasaan berpikir baik yang mengatur dan mempengaruhi seluruh aspek kehidupannya.

M. Disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting karena dapat memberikan dorongan kekuatan untuk mentaati dan mematuhi. Tanpa ancaman, sanksi atau hukuman, dorongan ketaatan dan kepatuhan dapat menjadi lemah serta motivasi untuk mengikuti aturan yang berlaku menjadi kurang.

f. Menciptakan lingkungan yang kondusif

N. Fungsi disiplin kerja adalah sebagai pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan berdisiplin didalam lingkungan di tempat seseorang itu berada, termasuk lingkungan kerja sehingga tercipta suasana tertib dan teratur dalam pelaksanaan pekerjaan.

1. Bentuk-bentuk Disiplin

O. Disiplin PNS ini diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Selama ini seluruh kewajiban dan larangan bagi PNS mengacu pada koridor-koridor pada PP 30 Tahun 1980 tersebut. Dan pada tahun 2010, peraturan tentang Disiplin PNS disempurnakan lagi dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP)

No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. PP 53 Th. 2010 ini diberlakukan mulai bulan Juni 2010, sehingga segala hal yang berhubungan dengan Disiplin PNS mengacu pada peraturan pemerintah ini.

P. Jadi, bentuk disiplin bagi PNS adalah yang mengacu pada PP 53 Th. 2010 yang berisi 17 kewajiban dan 15 larangan, sebagai penyempurnaan atas 26 kewajiban dan 18 larangan sebagaimana dulu dijelaskan dalam peraturan pemerintah sebelumnya (PP 30 Tahun 1980).

a. Kewajiban PNS:

- 1) Mengucapkan sumpah/janji PNS
- 2) Mengucapkan sumpah/janji jabatan
- 3) Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Remasyarakat Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Remasyarakat Indonesia dan Pemerintah.
- 4) Menaati segala ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada PNS dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab.
- 6) Menjunjung tinggi kehormatan negara, Pemerintah, dan martabat PNS
- 7) Mengutamakan kepentingan Negara daripada kepentingan sendiri, seseorang, dan/ atau golongan;
- 8) Memegang rahasia jabatan yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus dirahasiakan;
- 9) Bekerja dengan jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan negara;
- 10) Melaporkan dengan segera kepada atasannya apabila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan negara atau Pemerintah terutama di bidang keamanan, keuangan dan materiil;
- 11) Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja
- 12) Mencapai sasaran kerja pegawai yang ditetapkan
- 13) Menggunakan dan memelihara barang- barang milik negara dengan sebaik-baiknya;
- 14) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat;
- 15) Membimbing bawahan dalam melaksanakan tugas;
- 16) Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan karier;
- 17) Menaati peraturan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.³⁶

³⁶Kementerian Dalam Negeri, *Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*, (Jakarta: 2010), h. 45

b. Larangan PNS:

- 1) Menyalahgunakan wewenang;
- 2) Menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/ atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain;
- 3) Tanpa izin pemerintah menjadi pegawai atau bekerja untuk negara lain dan /atau lembaga atau organisasi internasional;
- 4) Bekerja pada perusahaan, konsultan asing, atau lembaga swadaya masyarakat asing;
- 5) Memiliki, menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan, atau meminjamkan barang-barang baik bergerak atau tidak bergerak, dokumen atau surat berharga milik Negara secara tidak sah;
- 6) Melakukan kerjasama dengan atasan, teman sejawat, bawahan, atau orang lain didalam maupun diluar lingkungan kerjanya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain, yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara;
- 7) Memberi atau menyanggupi akan memberi sesuatu kepada siapapun baik secara langsung atau tidak langsung dan dengan dalih apapun untuk diangkat dalam jabatan;
- 8) Menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya;
- 9) Bertindak sewenang-wenang terhadap bawahannya;
- 10) Melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani;
- 11) Menghalangi berjalannya tugas kedinasan;
- 12) Memberikan dukungan kepada calon Presiden/Wakil Presiden, DPR, DPD atau DPRD dengan cara :
 - a) Ikut serta sebagai pelaksana kampanye;
 - b) Menjadi peserta kampanye dengan menggunakan atribut partai atau atribut PNS;
 - c) Sebagai peserta kampanye dengan mengerahkan PNS lain; dan/atau
 - d) Sebagai peserta kampanye dengan menggunakan fasilitas negara.
- 13) Memberikan dukungan kepada calon Presiden/Wakil Presiden dengan cara :
 - a) Membuat keputusan dan/atau tindakan yang menguntungkan atau merugikan salah satu pasangan calon selama masa kampanye dan /atau
 - b) Mengadakan kegiatan yang mengarah kepada keberpihakan terhadap pasangan calon yang menjadi peserta pemilu sebelum, selama, dan sesudah masa kampanye meliputi pertemuan, ajakan, himbauan, atau pemberian barang kepada PNS dalam lingkungan unit kerjanya, anggota keluarga, dan masyarakat;
- 14) Memberikan dukungan kepada calon anggota DPD atau calon Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dengan cara memberikan surat dukungan

disertai foto kopi KTP surat keterangan tanda Penduduk sesuai aturan perundang-undangan;

- 15) Memberikan dukungan kepada calon Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah, dengan cara :
- a) Terlibat dalam kegiatan kampanye untuk mendukung calon Kepala Daerah/ Wakil Kepala Daerah;
 - b) Menggunakan fasilitas yang terkait dengan jabatan dalam kegiatan kampanye;
 - c) Membuat keputusan dan/atau tindakan yang menguntungkan atau merugikan salah satu pasangan calon selama masa kampanye;
 - d) Mengadakan kegiatan yang mengarah kepada keberpihakan terhadap pasangan calon yang menjadi peserta pemilu sebelum, selama, dan sesudah masa kampanye.³⁷

Q.

1. Tingkat dan Jenis Hukuman Disiplin

R. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010, hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan kepada Pegawai Negeri Sipil karena melanggar Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil memuat tingkat dan jenis hukuman disiplin, yaitu :

1. Hukuman disiplin ringan terdiri dari :

1) Teguran lisan

S. Hukuman disiplin yang berupa teguran lisan dinyatakan dan disampaikan secara lisan oleh pejabat yang berwenang menghukum kepada Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran disiplin. Apabila seorang atasan menegur bawahannya tetapi tidak dinyatakan secara tegas sebagai hukuman disiplin, bukan hukuman disiplin.

³⁷*Ibid.*, h. 48

2) Teguran tertulis

T. Hukuman disiplin yang berupa teguran tertulis dinyatakan dan disampaikan secara tertulis oleh pejabat yang berwenang menghukum kepada Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran disiplin.

3) Pernyataan tidak puas secara tertulis.

U. Hukuman disiplin yang berupa pernyataan tidak puas dinyatakan dan disampaikan secara tertulis oleh pejabat yang berwenang menghukum kepada Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran disiplin.

1. Hukuman disiplin sedang, terdiri dari:

1) Penundaan kenaikan gaji berkala untuk paling lama satu tahun.

V. Hukuman disiplin yang berupa penundaan kenaikan gaji berkala, ditetapkan untuk masa sekurang-kurangnya tiga bulan dan untuk paling lama satu tahun. Masa penundaan kenaikan gaji berkala tersebut dihitung penuh untuk kenaikan gaji berkala berikutnya.

2) Penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama satu tahun.

W. Hukuman disiplin yang berupa penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala, ditetapkan untuk masa sekurang-kurangnya tiga bulan dan untuk paling lama satu tahun. Setelah masa menjalani hukuman disiplin tersebut selesai, maka gaji pokok Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan langsung kembali pada gaji pokok semula. Masa penurunan gaji tersebut dihitung penuh untuk kenaikan gaji berkala

berikutnya. Apabila dalam masa menjalani hukuman disiplin Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan memenuhi syarat-syarat untuk kenaikan gaji berkala, maka kenaikan gaji berkala tersebut baru diberikan terhitung mulai bulan berikutnya dari saat berakhirnya masa menjalani hukuman disiplin.

3) Penundaan kenaikan pangkat untuk paling lama satu tahun.

X. Hukuman disiplin yang berupa penundaan kenaikan pangkat ditetapkan untuk masa sekurang-kurangnya enam bulan dan untuk paling lama satu tahun, terhitung mulai tanggal kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan dapat dipertimbangkan.

c. Hukuman disiplin berat, terdiri dari:

1) Penurunan pangkat pada pangkat setingkat lebih rendah untuk paling lama satu tahun.

Y. Hukuman disiplin yang berupa penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah, ditetapkan untuk masa sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan, dan untuk paling lama satu tahun. Setelah masa menjalani hukuman disiplin penurunan pangkat selesai, maka pangkat Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan dengan sendirinya kembali pada pangkat yang semula.

Z. Masa dalam pangkat terakhir sebelum dijatuhi hukuman disiplin berupa penurunan pangkat, dihitung sebagai masa kerja untuk kenaikan pangkat berikutnya. Kenaikan pangkat berikutnya Pegawai Negeri Sipil yang dijatuhi hukuman disiplin berupa penurunan pangkat,

baru dapat dipertimbangkan setelah Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan sekurang-kurangnya satu tahun dikembalikan pada pangkat semula.

2) Pembebasan dari jabatan.

AA. Hukuman disiplin yang berupa pembebasan dari jabatan adalah pembebasan dari jabatan organik. Pembebasan dari jabatan berarti pula pencabutan segala wewenang yang melekat pada jabatan itu. Selama pembebasan dari jabatan, Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan menerima penghasilan penuh kecuali tunjangan jabatan.

3) Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil.

BB. Pegawai Negeri Sipil yang dijatuhi hukuman disiplin berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil, apabila memenuhi syarat masa kerja dan usia pensiun menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang bersangkutan diberikan hak pensiun.

4) Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil

CC. Pegawai Negeri Sipil yang dijatuhi hukuman disiplin pemberhentian tidak dengan hormat maka kepada PNS tersebut tidak diberikan hak-hak pensiunnya meskipun memenuhi syarat-syarat masa kerja usia pensiun.³⁸

³⁸*Ibid.*, h. 55-58

Upaya Hukum Pelanggaran Disiplin

Upaya Keberatan

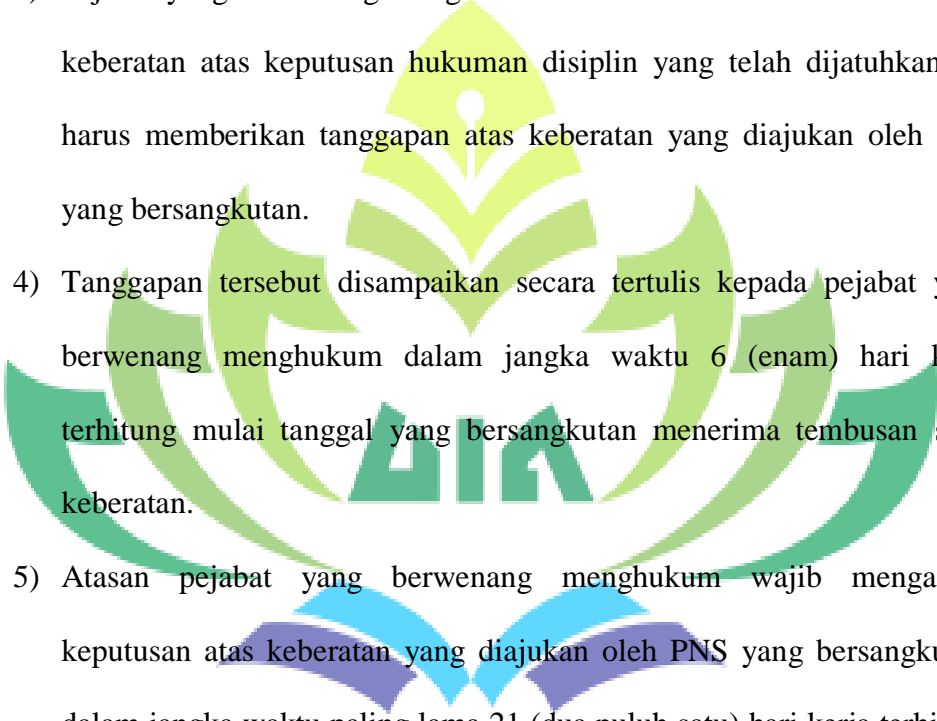
Keberatan adalah upaya administratif yang dapat di tempuh oleh PNS yang tidak puas terhadap hukuman disiplin yang dijatuhkan oleh pejabat yang berwenang menghukum kepada atasan pejabat yang berwenang menghukum.

Keberatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, diajukan secara tertulis kepada atasan pejabat yang berwenang menghukum dengan memuat alasan keberatan dan tembusannya disampaikan kepada pejabat yang berwenang menghukum.

Pada pasal 35 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan dalam jangka waktu 14 hari, terhitung mulai tanggal yang bersangkutan menerima keputusan hukuman disiplin. Prosedur dan tata cara pengajuan keberatan adalah sebagai berikut :³⁹

- 1) Keberatan diajukan secara tertulis kepada atasan pejabat yang berwenang menghukum dengan memuat alasan keberatan dan tembusannya disampaikan kepada pejabat yang berwenang menghukum dan pejabat yang membidangi kepegawaian pada satuan unit kerja.

³⁹*Ibid.*, h. 107-108.

- 
- 2) Keberatan tersebut harus sudah diajukan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender, terhitung mulai tanggal yang bersangkutan menerima keputusan hukuman disiplin. Keberatan yang diajukan melebihi 14 (empat belas) hari kalender tidak dapat diterima.
 - 3) Pejabat yang berwenang menghukum setelah menerima tembusan surat keberatan atas keputusan hukuman disiplin yang telah dijatuhkannya, harus memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh PNS yang bersangkutan.
 - 4) Tanggapan tersebut disampaikan secara tertulis kepada pejabat yang berwenang menghukum dalam jangka waktu 6 (enam) hari kerja terhitung mulai tanggal yang bersangkutan menerima tembusan surat keberatan.
 - 5) Atasan pejabat yang berwenang menghukum wajib mengambil keputusan atas keberatan yang diajukan oleh PNS yang bersangkutan, dalam jangka waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung mulai tanggal atasan pejabat yang berwenang menghukum menerima surat keberatan.
 - 6) Apabila dalam jangka waktu 6 (enam) hari kerja pejabat yang berwenang menghukum tidak memberikan tanggapan atas keberatan tersebut, maka atasan pejabat yang berwenang menghukum mengambil keputusan berdasarkan data yang ada.
 - 7) Agar lebih obyektif dalam mengambil keputusan penjatuhan hukuman disiplin, atasan pejabat yang berwenang menghukum dapat memanggil

dan/atau meminta keterangan dari pejabat yang berwenang menghukum, PNS yang dijatuhi hukuman disiplin, dan/atau pihak lain yang dianggap perlu.

- 8) Dalam hal atasan pejabat yang berwenang menghukum memiliki keyakinan berdasarkan bukti-bukti yang ada, atasan pejabat yang berwenang menghukum dapat memperkuat, memperingan, memperberat, atau membatalkan hukuman disiplin yang dijatuhkan oleh pejabat yang berwenang menghukum.
- 9) Penguatan, peringanan, pemberatan, atau pembatalan hukuman disiplin, ditetapkan dengan keputusan atasan pejabat yang berwenang menghukum.
- 10) Keputusan pejabat yang berwenang menghukum bersifat final dan mengikat dan wajib dilaksanakan.
- 11) Apabila dalam waktu lebih 21 (dua puluh satu) hari kerja atasan pejabat yang berwenang menghukum tidak mengambil keputusan atas keberatan, maka keputusan pejabat yang berwenang menghukum batal demi hukum.
- 12) Keputusan pejabat yang berwenang menghukum yang batal demi hukum diberitahukan oleh pejabat yang membidangi kepegawaian pada satuan unit kerja paling rendah pejabat structural eselon IV dan ditujukan kepada PNS yang dijatuhi hukuman disiplin.

13) Sebelum 21 (dua puluh satu) hari kerja, pejabat yang membidangi kepegawaian berkoordinasi dengan atasan pejabat yang berwenang menghukum tentang keberatan atas hukuman disiplin.

Atasan pejabat yang berwenang menghukum yang tidak mengambil keputusan atas keberatan yang diajukan kepadanya lebih dari 21 (dua puluh satu) hari kerja, dijatuhi hukuman disiplin sesuai peraturan perundang-undangan setelah dilakukan pemeriksaan.

Upaya Banding Administratif

Menurut Pasal 1 angka 8 Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil upaya administratif adalah upaya administratif yang dapat ditempuh oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara yang tidak puas terhadap hukuman disiplin berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri atau pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai ASN yang dijatuhkan oleh pejabat yang berwenang menghukum, kepada Badan Pertimbangan Kepegawaian. Berdasarkan pengertian tersebut, banding administratif hanya dapat diajukan apabila seorang Pegawai ASN dijatuhi hukuman disiplin :

- 1) Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai ASN tidak atas permintaan sendiri
- 2) Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai ASN yang dijatuhkan oleh pejabat yang berwenang menghukum.

Dengan demikian, tidak semua hukuman disiplin dapat diajukan banding administratif. Terhadap hukuman disiplin diluar dari kedua hal

diasas, dapat mengajukan upaya administratif melalui mekanisme “keberatan”. Ketentuan mengenai upaya administratif dengan keberatan diatur dalam Pasal 34 Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010.

Adapun hukuman disiplin yang dapat diajukan upaya administrative adalah :

- 1) Hukuman disiplin yang dijatuhkan oleh :
 - a) Pejabat struktural eselon I dan pejabat yang setara kebawah, untuk jenis hukuman disiplin sedang berupa : penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) Tahun, dan penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) Tahun
 - b) Sekretaris Daerah/pejabat struktural eselon II Kab/Kota ke bawah/pejabat yang setara ke bawah, untuk jenis hukuman disiplin sedang berupa penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) Tahun, dan penundaan kenaikan pangkat selama 1(satu) Tahun
 - c) Pejabat struktural eselon II ke bawah di lingkungan instansi vertikal dan unit setara dengan sebutan lain yang atasan langsungnya pejabat structural eselon I yang bukan PPK, untuk jenis hukuman disiplin sedang berupa : penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) Tahun, dan penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) Tahun
 - d) Pejabat struktural eselon II ke bawah di lingkungan instansi vertikal dan kantor perwakilan provinsi dan unit setara dengan sebutan lain yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada PPK, untuk jenis hukuman disiplin sedang berupa : penundaan kenaikan gaji

berkala selama 1 (satu) Tahun, dan penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) Tahun.

- e) Pejabat struktural eselon II di lingkungan instansi vertikal dan unit setara dengan sebutan lain yang atasan langsungnya pejabat struktural eselon I yang bukan PPK dan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada PPK, untuk jenis hukuman disiplin sedang berupa penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) Tahun.

Hukuman disiplin yang dapat diajukan banding administratif adalah yang dijatuhkan oleh PPK dan Gubernur sebagai wakil pemerintah untuk jenis hukuman disiplin berat berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara, dan pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Adapun proses dan tata cara Banding Administratif kepada Badan Pertimbangan Kepegawaian (BAPEK) sebagai berikut :

- 1) PNS yang dijatuhi hukuman disiplin oleh PPK dan Gubernur berupa : pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS dan pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai ASN, dapat mengajukan banding administratif kepada BAPEK.
- 2) Tenggang waktu banding administratif 14 hari sejak Keputusan hukuman disiplin diterima atau sejak tanggal seharusnya yang

bersangkutan datang menerima Keputusan penjatuhan hukuman disiplin.

- 3) Banding administratif ditujukan kepada BAPEK dan tembusan kepada PPK
- 4) PPK yang menerima tembusan banding administratif wajib memberi tanggapan dalam tempo 21 hari kerja.
- 5) Banding Administratif harus memuat alasan dan bukti-bukti alasannya.
- 6) BAPEK harus mengambil keputusan dalam tempo 6 bulan.
- 7) Keputusan BAPEK mengikat dan wajib dilaksanakan.
- 8) Pegawai Aparatur Sipil Negara yang sedang mengajukan banding administrative gajinya tetap dibayarkan sepanjang Pegawai Aparatur Sipil Negara yang bersangkutan tetap masuk kerja dan melaksanakan tugas.
- 9) Untuk dapat tetap masuk kerja dan melaksanakan tugas, Pegawai ASN yang bersangkutan harus mengajukan permohonan izin kepada PPK.
- 10) Penentuan dapat atau tidaknya Pegawai Aparatur Sipil Negara tersebut masuk kerja dan melaksanakan tugas menjadi kewenangan PPK dengan mempertimbangkan dampak pelanggaran disiplin yang dilakukannya terhadap lingkungan kerja, yang ditetapkan dengan keputusan.

- 11) PPK dapat mendelegasikan atau memberikan kuasa kepada pejabat lain dilingkungannya untuk menetapkan keputusan dapat atau tidaknya Pegawai ASN tersebut masuk kerja dan melaksanakan tugas.
- 12) Pegawai Aparatur Sipil Negara yang sedang mengajukan banding administrative dan tetap masuk kerja dan melaksanakan tugas, apabila melakukan pelanggaran terhadap kewajiban dan larangan yang dapat dikenakan hukuman disiplin, maka PPK membatalkan keputusan tentang izin masuk kerja dan melaksanakan tugas bagi Pegawai ASN yang sedang melakukan banding administrative ke BAPEK, kemudian diikuti dengan penghentian pembayaran gaji.⁴⁰

Pegawai ASN yang mengajukan banding administratif kepada BAPEK tidak diberikan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, dan pindah instansi sampai dengan ditetapkannya keputusan yang mempunyai kekuatan hukum.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin

Pembentukan perilaku jika dilihat dari formula Muhammad Sinungan adalah interaksi antara faktor kepribadian dan faktor lingkungan (situasional).⁴¹

Faktor Kepribadian

Hal yang sangat penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut. Sistem nilai dalam hal ini yang berkaitan langsung dengan disiplin. Nilai-nilai yang menjunjung disiplin yang

⁴⁰*Ibid.*, h. 106

⁴¹Muhammad Sinungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, (Jakarta: Edisi Ke-2, Cetakan Ke-3, Bumi Aksara, 1997), h. 151.

diajarkan atau ditanamkan orang tua, guru, dan masyarakat akan digunakan sebagai acuan dasar bagi penerapan disiplin di tempat kerja. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang. Sikap diharapkan akan tercermin dalam perilaku.

Perubahan sikap ke dalam perilaku terdapat 3 tingkatan menurut Muhammad Sinungan yaitu :

1) Disiplin karena kepatuhan

Kepatuhan terhadap aturan-aturan yang didasarkan atas dasar perasaan takut. Disiplin kerja dalam tingkat ini dilakukan semata untuk mendapatkan reaksi positif dari pimpinan atau atasan yang memiliki wewenang. Sebaliknya, jika pengawas tidak ada di tempat disiplin kerja tidak tampak.

2) Disiplin karena identifikasi

Kepatuhan aturan yang didasarkan pada identifikasi adalah adanya perasaan kekaguman atau penghargaan pada pimpinan. Pemimpin yang kharismatik adalah figur yang dihormati, dihargai, dan sebagai pusat identifikasi. Karyawan yang menunjukkan disiplin terhadap aturan-aturan organisasi bukan disebabkan karena menghormati aturan tersebut tetapi lebih disebabkan keseganan pada atasannya. Karyawan merasa tidak enak jika tidak mentaati peraturan. Penghormatan dan penghargaan karyawan pada pemimpin dapat disebabkan karena kualitas kepribadian yang baik atau mempunyai kualitas profesional yang tinggi di bidangnya. Jika pusat identifikasi ini

tidak ada, maka disiplin kerja akan menurun, pelanggaran meningkat frekuensinya.

3) Disiplin karena internalisasi

Disiplin kerja dalam tingkat ini terjadi karena karyawan mempunyai sistem nilai pribadi yang menjunjung tinggi nilai-nilai kedisiplinan. Dalam taraf ini, orang dikategorikan telah mempunyai disiplin diri.

Faktor Lingkungan

Disiplin kerja yang tinggi tidak muncul begitu saja tetapi merupakan suatu proses belajar yang terus-menerus. Proses pembelajaran agar dapat efektif maka pemimpin yang merupakan agen pengubah perlu memperhatikan prinsip-prinsip, konsisten, adil bersikap positif, dan terbuka. Konsisten adalah memperlakukan aturan secara konsisten dari waktu ke waktu. Sekali aturan yang telah disepakati dilanggar, maka rusaklah sistem aturan tersebut. Adil dalam hal ini adalah memperlakukan seluruh pegawai dengan tidak membedakan satu dengan pegawai yang lain.⁴²

Selain faktor kepemimpinan, gaji kesejahteraan, dan sistem penghargaan yang lainnya merupakan faktor yang tidak boleh dilupakan. Pada awal program pembangunan salah satu upaya meningkatkan citra pemerintah yang bersih dan berwibawa, adalah meningkatkan gaji dan kesejahteraan yang kurang keil bagi pegawai negeri, maka sulit bagi para pegawai negeri akan memberikan layanan yang baik pada masyarakat.

⁴²Suradinata, E., *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan*, (Baudung: Ramadan, 1999), h. 176.

DD. Pelayanan Masyarakat

Pengertian Pelayanan Masyarakat

EE. Pelayanan masyarakat adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴³

FF. Agung Kurniawan berpendapat bahwa pelayanan masyarakat adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴⁴

GG. Pelayanan masyarakat menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

HH. Menurut Lembaga Administrasi Negara pada dasarnya terdapat dua paradigma dalam pelayanan masyarakat pertama adalah paradigma pelayanan masyarakat yang berorientasi pada pengelola pelayanan.⁴⁵ Paradigma ini lebih bersifat birokratis, direktif, dan hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasi pelayanan itu sendiri. Paradigma ini banyak

⁴³S. F. Marbun, *Peradilan Administratif Negara dan Upaya Administratif di Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 1997), h. 116

⁴⁴Agung Kurniawan, *Hukum Acara Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 6

⁴⁵Lembaga Administrasi Negara, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: LAN, 2003), h.

mendapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan karena kurang memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanannya. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak memiliki kemampuan apapun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelola pelayanan. Seharusnya pelayanan masyarakat dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan, pengelola harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

II. Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa pelayanan masyarakat dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk member kepuasan kepada penerima pelayanan.

Azas Pelayanan Publik

Sesuai dengan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut :⁴⁶

- a) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.

⁴⁶Tim Sinar Grafika, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan*, (Jakarta: 2004), h. 67

- d) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak; tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan masyarakat harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat

Sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan masyarakat perlu memperhatikan hal-hal berikut :

Prinsip pelayanan publik

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :⁴⁷

- 1) Kesederhanaan; prosedur pelayanan masyarakat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) rincian biaya pelayanan masyarakat dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi; produk pelayanan masyarakat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan; proses dan produk pelayanan masyarakat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan masyarakat / pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- 8) Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.

⁴⁷ *Ibid.*, h. 70

- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- 10) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Standar pelayanan publik

Standar pelayanan masyarakat merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi :⁴⁸

- 1) Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

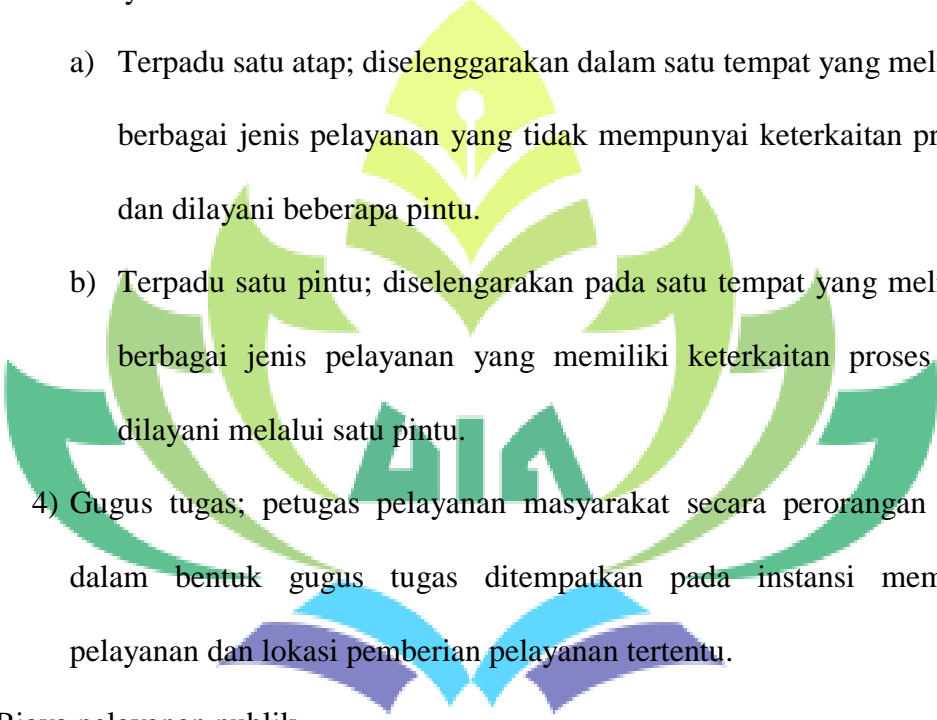
Pola penyelenggaraan pelayanan publik

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 ada 4 pola pelayanan yaitu :⁴⁹

- 1) Fungsional; Pola Pelayanan masyarakat diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

⁴⁸Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Masyarakat serta Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), h. 188.

⁴⁹Sinar Grafika, *Op. Cit.*, h. 70

- 
- 2) Terpusat; Pola pelayanan masyarakat diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
 - 3) Terpadu; Pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan menjadi dua yaitu :
 - a) Terpadu satu atap; diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 - b) Terpadu satu pintu; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - 4) Gugus tugas; petugas pelayanan masyarakat secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Biaya pelayanan publik

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 penetapan besaran biaya pelayanan masyarakat perlu memperhatikan hal-hal berikut :

- 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- 2) Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
- 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan;

- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundangan.

Pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

Pelayanan khusus

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 penyelenggaraan jenis pelayanan masyarakat tertentu seperti pelayanan kesehatan, transportasi, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan seperti ruang perawatan VIP di Rumah Sakit, gerbong eksekutif kereta api.

Biro jasa pelayanan

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, pengurus pelayanan masyarakat pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat tertentu dimungkinkan adanya biro jasa yang membantu penyelenggaraan

pelayanan publik. Dengan ketentuan status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama menyangkut tarif, persyaratan, waktu pelayanan, sehingga tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Contoh: biro jasa perjalanan angkutan darat, laut dan udara.

Tingkat kepuasan masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karenanya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar tetap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

Pengawasan sesuai dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 dilakukan melalui berbagai cara sebagai berikut:

- 1) Pengawasan melekat; pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.
- 2) Pengawasan fungsional; pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundangan.

- 3) Pengawasan masyarakat; pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelesaian pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan masyarakat wajib menyelesaikan setiap laporan/pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan masyarakat perlu memperhatikan hal-hal berikut :

- 1) Prioritas penyelesaian pengaduan.
- 2) Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan.
- 3) Prosedur penyelesaian pengaduan.
- 4) Rekomendasi penyelesaian pengaduan.
- 5) Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan.
- 6) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan.
- 7) Penyampaian hasil pengaduan kepada yang mengadukan.
- 8) Dokumentasi penyelesaian pengaduan.⁵⁰

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Masyarakat

⁵⁰*Ibid.*, h. 77

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat, apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah: (1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi. Masing-masing faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Artinya, secara umum dapat dikatakan bahwa keenam faktor tersebut secara dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik, di samping faktor-faktor lainnya.⁵¹

Kualitas pelayanan masyarakat merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan masyarakat tersebut (Ibrahim 2008, 22). Kualitas adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli,

⁵¹Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 119.

menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.⁵²

JJ. C. Disiplin Aparatur Sipil Negara dalam Perspektif Hukum Islam

Aparatur Sipil Negara dalam Hukum Islam Aparatur Sipil Negara di dalam Hukum Islam di istilahkan dengan *tabi'in* (pengikut). Dimana *tabi'in* diwajibkan untuk patuh dan taat terhadap perintah dan aturan yang dibuat oleh ulil amri (pemimpin).

Sebagaimana manusia dalam kehidupan sehari-hari memerlukan aturan-aturan atau tata tertib dengan tujuan segala tingkah lakunya berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Apabila seseorang tidak dapat menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya, maka waktu itu akan membuat kita sendiri sengsara, oleh karena itu kita hendaknya dapat menggunakan dan memanfaatkan waktu dengan baik, termasuk waktu di dalam bekerja. Islam juga memerintahkan umatnya untuk selalu konsisten terhadap peraturan Allah yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Huud ayat 112 :

فَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ١١٢

Artinya : “Maka tetaplah kamu pada jalan yang benar, sebagaimana diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang telah taubat beserta kamu dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Dia Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”. (QS. Huud : 112)⁵³

Berdasarkan ayat di atas menunjukkan bahwa, disiplin bukan hanya tepat waktu saja, tetapi juga patuh pada peraturan-peraturan yang ada. Melaksanakan

⁵²Achman Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Sinergi Publishing, 2010), h. 230

⁵³Departemen Agama RI., *Al Quran dan Terjemahnya*, Jakarta: Yayasan Penerjemah Al Quran, 2005), h. 651

yang diperintahkan dan meninggalkan segala yang dilarang-Nya. Di samping itu juga melakukan perbuatan tersebut secara teratur dan terus menerus walaupun hanya sedikit. Karena selain bermanfaat bagi kita sendiri juga perbuatan yang dikerjakan secara rutin dicintai Allah walaupun hanya sedikit.

Disiplin kerja merupakan sifat dan sikap terpuji yang menyertai kesabaran, ketekunan dan lain-lain. Orang yang tidak mempunyai sikap disiplin kerja sangat sulit untuk mencapai tujuan. Maka setiap pribadi mempunyai kewajiban untuk membina melalui latihan, misalnya di rumah atau di masyarakat. Sikap disiplin pribadi seseorang di dalam bekerja, tercermin dalam kedisiplinan penggunaan waktu, baik waktu dalam bekerja, serta mentaati tata tertib atau yang sudah ditetapkan.⁵⁴

Seseorang dalam hal ini, hendaknya memiliki self discipline, apabila ia berhasil memindahkan nilai-nilai moral yang bagi orang Islam terkandung dalam rukun iman. Iman berfungsi bukan hanya sebagai penggalak tingkah laku bila berhadapan dengan nilai-nilai positif yang membawa kepada nilai keharmonisan dan kebahagiaan masyarakat.

Iman juga berfungsi sebagai pencegah dan pengawas bila berhadapan dengan nilai-nilai yang menyimpang, sehingga segala perbuatan seolah-olah ada yang mengawasi. Jadi kita akan dapat bertindak secara hati-hati.

Aparatur Sipil Negara memiliki tugas sebagai pelayan masyarakat yang baik tanpa pandang bulu, dituntut memiliki integritas tinggi dalam bekerja, sehingga mendapat kepercayaan masyarakat. Aparatur Sipil Negara sebagai

⁵⁴Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 176.

pelaksana dan merumuskan kebijakan masyarakat dengan memprioritaskan kepentingan publik, bertugas mempererat dan mempersatu bangsa, hingga menciptakan suasana yang kondusif, nyaman dan damai dilingkungan pelayanan publik.

Sumber daya manusia yang berkinerja dengan baik akan memudahkan organisasi mencapai visi, misi, dan tujuannya. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang penting diperhatikan oleh organisasi, karena sumber daya manusia dengan kinerja yang baik diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia dengan kinerja yang baik maka akan sulit bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam ajaran Islam, sikap professional itu dapat dikaitkan dengan pengertian “itqon” yang berasal dari kata yang seakar dengan “taqwaa”. Dalam salah satu hadits nabi dikatakan yaitu :

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya : “Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqân (profesional) dalam pekerjaannya”. (HR Baihaqi)⁵⁵

Pengertian ‘itqon’ ini tidak lain identik dengan pengertian professional dalam pengertian ilmu manajemen modern. Hanya dengan sikap itqonitulah sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Karena itu, prinsip

⁵⁵ Imam Al Hafidz Abi Isa Muhamamd bin Isa bin Syurah At Tirmidzi, *Sunan At Tirmidzi*, (Beirut: Dar al Maktab al Ilmiah, 1993), Jilid 2, h. 198

profesionalisme ini sangat ditekankan dalam praktik manajemen di dunia modern dewasa ini.⁵⁶

Dalam sikap profesional Aparatur Sipil Negara dituntut untuk mematuhi ketentuan dan ketaatan pada pemimpin (ulil amri). Hal ini telah disampaikan pada firman Allah SWT dalam surat An-Nisa Ayat 59 tentang ketaatan pada pemimpin.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٥٩

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”. (QS. An-Nisa : 59)⁵⁷

Sikap profesional akan menentukan hasil dari pekerjaan yang ia lakukan, apabila ia melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintah dan menjalankannya dengan baik, maka dia akan mendapatkan balasan apa yang sesuai ia kerjakan, jika ia mengerjakan pekerjaan sesuai dengan aturan maka ia akan mendapatkan hasil yang baik pula, dan bila ia mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan aturan maka hasil yang di dapatkan juga tidak akan baik hasilnya.

Hal ini dijelaskan dalam Islam yang terdapat pada surat Al-Zalzalah ayat 7-8 :

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ٧ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ٨

Artinya : “Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya dan Barangsiapa yang mengerjakan

⁵⁶Jimly Asshiddiqie, *Peranan Islam dalam Membangun Pemerintah yang Bersih dan Berwibawa: (Orasi dalam rangkasilat turahmi Dewan Dakwah Islamiyah Indonesia (DDII),* (Jakarta : 2011), h. 72

⁵⁷Departemen Agama RI., *Op. Cit.*, h. 289

kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula". QS. Al Zalzalah : 7-8)⁵⁸

Dalam pemerintahan Islam Aparatur Sipil Negara dapat diistilahkan sebagai tabi'in (pengikut), dan kepala dinas diistilahkan sebagai ulil amri (pemimpin). Taat kepada ulil amri adalah kewajiban dari tabi'in atas perintah dan aturan yang dibuat oleh ulil amri, tetapi tidak semua aturan dan perintah wajib diikuti dan ditaati oleh tabi'in. Apabila perintah dan aturan yang dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi tabi'in untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib hukumnya bagi tabi'in mentaati atas aturan dan perintah yang dapat membawa keburukan.

Secara kontekstual hadits diatas dapat diartikan dalam berbagai dimensi. Dalam sebuah komunitas, masyarakat dan agama setiap manusia memiliki sistem yang mengatur mereka maka wajar sebagai bagian dari sistem tersebut untuk mematuhi aturan-aturan yang berlaku. Namun ketaatan tersebut tidak serta merta menjadi sikap yang selalu taklid terhadap pemimpin.

Dalam Islam diajarkan tidak diperbolehkan taat atau mematuhi pemimpin kecuali dalam batas-batas yang telah dijelaskan Allah dalam al-Qur'an dan Hadits bahwa tidak wajib mematuhi seorang pemimpin melainkan karena Allah. Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya, lantaran professional juga merupakan ciri implementasi dari tingkatan seseorang yang mencapai maqam (tingkatan) ihsan.

⁵⁸*Ibid.*, h. 981

Disisi lain kepemimpinan dipandang sebagai amanah, perkara berat yang kelak dimintai pertanggungjawaban dihadapan Allah. Demikian beratnya sampai-sampai alam semesta menolak tawaran amanah ini. Sebagaimana firman Allah SWT:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ٧٢

Artinya : “Sesungguhnya Kami telah menawarkan amanah kepada langit, bumi dan gunung-gunung. Semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh.” (QS. Al-Ahzab (33) : 72)⁵⁹

Keberhasilan kinerja Aparatur Sipil Negara secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari Aparatur Sipil Negara itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan organisasi atau lembaga tertentu. Adapun upaya meningkatkan kinerja yang sinergis, setiap Aparatur Sipil Negara dituntut untuk dapat bersikap itqan (professional) dalam melakukan setiap pekerjaan dan mematuhi setiap aturan yang telah ditetapkan oleh ulil amri sebagai mana yang tertuang dalam Surat An-Nisa Ayat 59 yaitu ketaatan pada pemimpin untuk meningkatkan kualitas kerja Aparatur Sipil Negara (tabi'in).

Kinerja berasal dari pengertian performance, yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.⁶⁰

⁵⁹Ibid., h. 561

⁶⁰Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 7.

BAB III

HASIL PENELITIAN

Profil Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung

Sejarah Berdirinya

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 04 Tahun 2012 tanggal 17 September 2012 tentang Penataan dan Pembentukan Kelurahan dan Kecamatan. Kota Bandar Lampung menjadi 20 kecamatan dengan 126 kelurahan. Antara lain Kecamatan Way Halim merupakan pemekaran dari sebagian wilayah Kecamatan Sukarame dan Kedaton yang dipisah menjadi suatu kecamatan yang sebelumnya Way Halim Masuk kedalam Kecamatan Sukarame. Dengan pemekaran tersebut wilayah Kecamatan Way Halim terdiri atas 6 kelurahan, antarlain: Perumnas Way Halim, Way Halim Permai, GunungSulah, Jagabaya I, Jagabaya II, Jagabaya III.⁶¹

Visi dan Misi

Visi Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung yaitu “optimalisasi dan terwujudnya kualitas dan kuantitas pelayanan public agar terciptanya pelayanan prima kepada masyarakat”.

Sedangkan misi Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung adalah :

- a. Dapat melayani kebutuhan dan keperluan yang warga masyarakat.
- b. Mengembangkan inovasi, kreasi serta koordinasi antar komponen masyarakat.
- c. Mengembangkan rasa kebersamaan, kekompakan dan rasa cinta tanah air.

⁶¹Pranomo, Lurah Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

- d. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan terhadap pemenuhan pelayanan masyarakat.
- e. Meningkatkan kepedulian dan partisipasi masyarakat.
- f. Mengembangkan system informasi pelayanan public.⁶²

Keadaan Demografis dan Demografi

Kelurahan Gunung Sulah termasuk Wilayah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung dengan luas wilayah \pm 97 Ha. Adapun batas-batas dengan Kelurahan lain yaitu :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Sukarame
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Jagabaya II
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Surabaya
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Jagabaya II

Pengrajin tahu dan tempe memiliki lokasi yang tidak terlalu jauh antara satu pengrajin dengan pengrajin lainnya lokasi pengrajin berada di Gunung Sulah, dan mengelompok di RT atau LK tertentu, seperti pada RT 10, 14,13 dan 17 untuk pemenuhan kebutuhan air para pengrajin menggunakan sumur bor dan sumur gali sehingga kebutuhan air tercukupi. Untuk limbah padat pengrajin tahu memanfaatkan untuk membuat tempe gembos (oncom), kulit ari kedelai dijual untuk pakan ternak, dan limbah cair dibuang ke saluran air got, sehingga limbah tidak mencemari lingkungan sekitar pengrajin.

⁶²Dokumentasi, Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung Tahun 2017.

Sedangkan secara demografi, penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung terdiri atas berbagai suku bangsa (*heterogen*), akan tetapi pengrajin tahu dan tempe bukan merupakan multi etnis, pengrajin bersuku Jawa dan Sunda sampai tahun 2017 jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Gunung Sulah yaitu sebanyak 11.336 jiwa yang terdiri dari 4.609 laki-laki dan 6.727 perempuan.

Keadaan Jumlah Penduduk

Penduduk berjumlah Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung berjumlah 11.336 jiwa. Adapun perbandingan jumlah penduduk laki-laki dan perempuan sebagaimana dalam tabel berikut :

Tabel 2
Keadaan Jumlah Penduduk Kelurahan Gunung Sulah
Menurut Jenis Kelamin dan Umur

No	KK. Umur	Laki-laki	Perempuan	LL. Jumlah
1	0-15	1.059	1.982	3.041
2	15-65	2.540	3.128	5.668
3	65 keatas	1.010	1.257	2.267
MM. Jumlah		4.609	6.727	11.336

Sumber : Dokumentasi Kelurahan Gunung Sulah Tahun 2017

Keadaan Ekonomi

Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung memiliki luas wilayah 98 ha. Secara geografis mencakup daratan dan

pegunungan. Untuk lebih jelasnya mata pencaharian penduduk sebagai berikut :

Tabel 3
Jumlah Penduduk Kelurahan Gunung Sulah
Menurut Mata Pencaharian

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	1.382
2	TNI/Polri	806
3	Swasta	1.308
4	Dadang	1.235
5	Tani	-
6	Tukang	1.575
7	Buruh	2.140
8	Pensiunan	847
9	Nelayan	-
10	Peternak	-
11	Jasa	1.335
12	Pengrajin	81
13	Pekerja seni	41
14	Lainnya	586
Jumlah		11.336

Sumber : Dokumentasi Kelurahan Gunung Sulah Tahun 2017

Keadaan Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena melalui pendidikan itu seseorang ilmu pengetahuan untuk mempertahankan dan menjalankan roda kehidupan dunia. Pendidikan ini benar-benar-benar disadari pentingnya oleh penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, sehingga tingkat kesadaran ini yang memacu orang tua menyekolahkan anaknya sesuai dengan tingkat ekonomi orang tua dan kecerdasan anaknya. Untuk jelasnya mengenai tingkat pendidikan penduduk Kelurahan Gunung

Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, sebagaimana yang terdapat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4
Keadaan Penduduk Kelurahan Gunung Sulah
Menurut Tingkat Pendidikan

No	A. Tingkat Pendidikan	A. Jumlah
1	TK	B. 511
2	SD	C. 1.701
3	B. SMP	D. 1.189
4	C. SMU	E. 3.179
5	D. D1-D3	F. 1.402
6	E. S1	G. 926
7	F. S2	H. 108
8	G. S3	I. 53
	Jumlah	9.069

Sumber : Dokumentasi Kelurahan Gunung Sulah tahun 2017

Masyarakat menyadari bahwa anak-anaknya adalah generasi penerus perjuangan bangsa dan agama, maka mereka memberi kesempatan kepada anak-anaknya untuk mengenyam pendidikan formal dari tingkat dasar sampai dengan tingkat menengah bahkan sampai perguruan tinggi.

Keadaan Keagamaan

Adapun jumlah penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung berdasarkan agama seperti terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 5
Keadaan Penduduk Kelurahan Gunung Sulah
Menurut Agama

No	Agama yang Dianut	Jumlah
1	Islam	10.528
2	Kristen	351
3	Khatolik	442
4	Hindu	5
5	Budha	10

Jumlah	11.336
---------------	---------------

Sumber : Dokumentasi Kelurahan Gunung Sulah tahun 2017

Tabel di atas memperjelas bahwa mayoritas penduduk Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung memeluk agama Islam, kondisi tersebut sangat memungkinkan sekali untuk melakukan berbagai aktivitas keagamaan.

Jenis Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung

Berdasarkan dokumentasi, berbagai macam jenis pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung yang dibuka setiap hari kerja Senin s/d Jumat dimulai pada pukul 7.30 s/d 13.00 WIB adalah :⁶³

Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk-el (KTP-el)

KTP-el adalah kartu identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Persyaratan / kelengkapan :

- Pengantar dari RT / RW;
- Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 1 lbr;
- Mengisi blanko KTP;
- Melampirkan KTP asli bila perpanjangan;
- Bagi pemula wajib melakukan perekaman dengan melampirkan fotocopy akta kelahiran, ijasah terakhir (1 lbr)

Surat Pengantar Kartu Keluarga

⁶³Dokumentasi, Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung Tahun 2017

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Mengisi blanko KK;
- c. Fotocopy akta nikah (2 lbr);
- d. Fotocopy akta kelahiran dan ijazah dari masing-masing anggota keluarga (1 lbr);
- e. Membawa Kartu Keluarga yang asli

Surat Keterangan Pindah Masuk dan Keluar

Pelayanan Surat Pindah adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah dimana penduduk dapat mengajukan permohonan pindah baik dari dalam kota maupun keluar kota, antar Kelurahan atau Kecamatan dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan. Persyaratan / kelengkapan pindah masuk:

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Melampirkan surat pindah dari tempat asal;
- c. Fotocopy KTP dan KK ;
- d. Bila sudah menikah melampirkan akta nikah, Ijazah terakhir dan akta kelahiran masing-masing anggota keluarga (1 lbr);
- e. Mengisi blanko KK dan KTP
- f. KK asli

Sedangkan persyaratan / kelengkapan pindah keluar adalah :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Pas foto kepala keluarga uk 4 x 6 (1 lbr);
- c. KTP asli dan fotokopi
- d. KK asli dan fotokopi

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Pelayanan SKTM adalah salah satu bentuk pelayanan publik dimana masyarakat yang kurang atau tidak mampu dapat mengajukan permohonan keringanan biaya berobat, biaya operasi sakit atau biaya – biaya keringanan sekolah dengan memenuhi persyaratan yang berlaku. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP (1 lbr);
- c. Fotokopi ijazah terakhir
- d. Membawa Surat Rekomendasi dari Rumah sakit atau dari sekolah jika tidak ada dalam buku Data Sasaran Penanggulangan Kemiskinan Kelurahan Kademangan Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

Surat Keterangan Ijin Penutupan Jalan

Pelayanan Ijin Penutupan Jalan adalah salah satu bentuk pelayanan publik dimana masyarakat mengajukan permohonan menutup jalan untuk keperluan pernikahan atau yang lainnya dengan memenuhi persyaratan yang berlaku. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP (1 lbr).

Surat Keterangan Ijin Keramaian

Pelayanan Ijin Keramaian adalah salah satu bentuk pelayanan publik dimana masyarakat mengajukan permohonan keramaian untuk keperluan pernikahan atau yang lainnya dengan memenuhi persyaratan yang berlaku.

Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP (1 lbr)

Surat Keterangan Ahli Waris

Surat Keterangan Ahli Waris adalah keterangan yang diberikan oleh pemohon untuk minta persetujuan keluarga atas tanah, bangunan atau aset lainnya yang ada di wilayah Kelurahan Kademangan Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo sesuai aturan yang berlaku. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP dari masing-masing ahli waris (1 lbr);
- c. Tanda tangan dari masing-masing ahli waris;
- d. Fotocopy pipil tanah, surat waris, akta hibah, akta jual beli atau sertifikat (1 lbr);
- e. Surat Keterangan Kematian jika ada ahli waris yang meninggal dunia

Surat Keterangan Kepemilikan

Surat Keterangan Kepemilikan adalah keterangan yang diminta oleh pemohon sebagai bukti kepemilikan atas barang, aset atau surat – surat penting lainnya di wilayah Kelurahan Kademangan Kecamatan Kademangan yang

dapat digunakan sebagai jaminan kredit sesuai aturan yang berlaku.

Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP (1 lbr);
- c. Menunjukkan BPKB asli;
- d. Fotocopy STNK atau sertifikat;
- e. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir.

Surat Keterangan Beda Identitas

Surat Keterangan Beda Identitas adalah persetujuan Lurah yang diberikan kepada perorangan atau pribadi yang digunakan untuk keperluan tertentu sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP (1 lbr);
- c. Fotocopy berkas yang beda identitas;
- d. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir.

Surat Keterangan Domisili

Surat Keterangan Domisili adalah surat keterangan yang menjelaskan tempat tinggal suatu warga luar kota yang berdomisili di wilayah Kelurahan Kademangan Kecamatan Kademangan karena urusan pekerjaan yang digunakan untuk keperluan tertentu sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP (1 lbr);

- c. Surat jalan dari Kelurahan asal;
- d. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir.

Surat Keterangan Domisili Usaha

Surat Keterangan Domisili Usaha adalah surat keterangan yang diberikan berdasarkan permintaan warga atau bukan warga Kelurahan Kademangan Kecamatan Kademangan untuk kelancaran dalam pinjam meminjam atau kredit sesuai persyaratan yang ditentukan. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP (1 lbr);
- c. Fotocopy STNK atau sertifikat;
- d. Fotocopy SIUP;
- e. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir.

Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pelayanan Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah dimana penduduk dapat mendapat surat keterangan sebagai bukti yang dapat digunakan untuk keperluan Ijin Mendirikan Bangunan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KK dan KTP (1 lbr);
- c. Fotocopy sertifikat (1 lbr);
- d. Fotocopy SPPT PBB (1 lbr);

- e. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir.

Surat Keterangan Kematian

Pelayanan Surat Keterangan Kematian adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah dimana penduduk mendapatkan surat sebagai bukti keterangan telah meninggal dunia yang nantinya dapat digunakan untuk mengurus asuransi atau tunjangan lainnya sesuai aturan yang berlaku. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KTP yang meninggal (1 lbr);
- c. Fotocopy KK (1 lbr);
- d. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir.

Surat Pengantar Akta Kelahiran

Pelayanan Surat Rekomendasi Akta Kelahiran adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah dimana penduduk mendapatkan surat sebagai bukti keterangan telah melahirkan anak yang nantinya dapat digunakan untuk mengurus Akte Kelahiran. Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. KTP dan KK asli orang tua;
- c. Surat Nikah asli orang tua;
- d. Surat Keterangan Lahir dari Bidan atau Dokter;
- e. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir.

Surat Keterangan Belum Menikah

Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dimana masyarakat dapat menggunakannya untuk persyaratan nikah, persyaratan melamar pekerjaan atau keperluan lain di Instansi Negeri atau Swasta.

Persyaratan / kelengkapan :

- a. Pengantar dari RT / RW;
- b. Fotocopy KTP dan KK (1 lbr);
- c. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir.⁶⁴

Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung

Kedisiplinan ASN Kelurahan Gunung Sulah

Pada bagian ini dibahas mengenai hasil penelitian tentang disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung. Implementasi Disiplin Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung sudah berjalan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang disiplin ASN. Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada dasarnya sudah mematuhi aturan jam kerja yang sudah dibuat dalam aturan kedinasan. Jam kerja yang telah ditetapkan di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung yaitu masuk kerja pada pukul 07.30 WIB, waktu istirahat jam 12.00-13.00 WIB, lalu

⁶⁴Dokumentasi, Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung Tahun 2017

pulang kerja pada pukul 16.00 WIB. Tetapi sejak peraturan itu berlaku tetap masih ada saja Aparatur Sipil Negara yang masih melanggar aturan jam kerja yang telah ditetapkan, misalnya inisial SN datang ke kantor terlambat pada pukul 09.00 WIB. Untuk mengatasi pelanggaran disiplin yang sering terjadi terhadap Aparatur Sipil Negara, maka bapak H. Pranomo, SE. selaku kepala Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung menerapkan aturan disiplin seperti :

Memberikan sanksi kepada ASN yang melanggar disiplin

Dalam hal pemberian sanksi kepada Aparatur Sipil Negara yang melanggar aturan disiplin, pada tahun 2017 hanya 1 orang yang dikenakan sanksi yaitu :

Pelanggaran disiplin ringan

ASN berinisial SN melakukan pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja yaitu sering datang terlambat ke kantor pada pukul 09.00 WIB yang dimana dalam aturan jam kerja ASN harus masuk kerja jam 07.30 WIB. Akibat melakukan pelanggaran disiplin ringan ASN berinisial SN mendapatkan sanksi berupa teguran lisan dan hukuman administrative oleh atasannya.

Pelanggaran disiplin sedang

Berdasarkan hasil wawancara terhadap bapak Haidar Indra, selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, “tidak ada ASN

mendapatkan disiplin sedang karena tidak masuk kerja selama berbulan-bulan”.⁶⁵

Pelanggaran disiplin berat

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Hi. Pranomo, SE. selaku kepala Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, “tidak ada ASN mendapatkan disiplin sedang karena tidak masuk kerja selama berbulan-bulan”.⁶⁶

Melaksanakan pengawasan melekat

Pengawasan melekat bertujuan untuk membuat ASN sadar akan tanggung jawab atas pekerjaannya. Ibu Sri Maryati, M. Pd. selaku Kasi Pemberdayaan Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung menyatakan pelaksanaan pengawasan melekat dilakukan dengan cara :

- a. Pemeriksaan oleh atasan secara langsung terhadap pekerjaan.
- b. Pekerjaan dilaksanakan wajib dilaporkan dan di pertanggung jawabkan.
- c. Mengevaluasi terhadap tugas-tugas bawahannya.
- d. Pemeriksaan secara langsung ketika sedang melakukan pekerjaan.
- e. Para pegawai harus izin kepada atasan ketika meninggalkan kantor.
- f. Pegawai harus melaksanakan dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.⁶⁷

⁶⁵Haidar Indra, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁶⁶Pranomo, Kepala Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁶⁷Sri Maryati, Kasi Pemberdayaan Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

Selain aturan disiplin mengenai sanksi dan pengawasan secara melekat, di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung juga mempunyai cara agar ASN dapat bersikap lebih disiplin dengan cara :

Meningkatkan disiplin pegawai dengan finger print

Zainudin Efendi, selaku Kasi Pemerintahan di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung memberikan penjelasan, untuk lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai di lingkungan Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, absensi juga merupakan hal yang penting, oleh karena itu dalam implementasi absensi ASN di lingkungan Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung diadakan dua kali yaitu pagi hari yang di adakan pukul 07.30 WIB dan pada waktu siang hari yang dilakukan pada pukul 14.00 WIB untuk melaksanakan apel pagi.

Memberikan reward (penghargaan) kepada ASN yang disiplin

Untuk meningkatkan kinerja pegawai yang baik, Hi. Pranomo, SE selaku Kepala Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung memberikan apresiasi kepada seluruh pegawai yang bekerja dengan disiplin dan sangat mematuhi aturan dan pekerjaan yang dikerjakan sesuai apa yang diharapkan. Mereka diberikan penghargaan dalam bentuk material atau ucapan, penghargaan itu diberikan agar ASN dapat lebih semangat lagi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai ASN.

Pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa ada 14 indikator standar pelayanan masyarakat, mengacu kepada keputusan tersebut, berdasarkan hasil interview dan observasi diperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

Pada aspek prosedur pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Mengenai prosedur atau tatacara pelayanan di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung, kami telah mengetahui informasinya dari petugas kelurahan yang ada di Kelurahan juga dari aparat RT, selain itu juga kami mengetahuinya dari papan pengumuman yang dipasang di Kantor Kelurahan. Dengan berbagai informasi tersebut kami mengetahui berbagai prosedur atau pelayanan”.⁶⁸

Hal tersebut di atas juga sesuai dengan dokumentasi yang ada Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung yaitu dengan terpasangnya papan pengumuman yang ada di Kelurahan yang dapat dibaca dan diketahui oleh masyarakat tentang alur atau prosedur pendaftaran nikah.⁶⁹

Pada aspek persyaratan pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

⁶⁸Ibnu Hajar, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁶⁹Dokumentasi Papan Pengumuman KUA Kecamatan Teluk Betung Barat Kota Bandar Lampung Tahun 2017

“Menurut pengamatan saya, di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung memang sudah terpasang informasi yang berisi tentang berbagai persyaratan apabila masyarakat ingin mengurus administrasi seperti persyaratan pembuatan KTP, KK, Akte Kelahiran, Pembayaran PBB, dan lainnya sehingga masyarakat bisa membaca dan melengkapi berkas yang kurang apabila ingin mengurus administrasi di Kelurahan”.⁷⁰

Hal tersebut di atas juga sesuai dengan dokumentasi yang ada Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung yaitu dengan terpasangnya pamflet yang ada di Kelurahan tentang berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat apabila ingin mengurus administrasi masyarakat yang dapat dibaca dan diketahui oleh masyarakat.

1. Pada aspek kejelasan petugas pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Pada waktu saya berencana membuat Surat Keterangan Domisili di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung memang yang menerima berkas saya adalah pegawai yang ada di Kelurahan”.⁷¹

2. Pada aspek kedisiplinan petugas pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Pada saat saya ingin mengurus persyaratan pernikahan di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung memang saya diarahkan oleh pegawai di Kelurahan untuk melengkapi berbagai persyaratan sebelum mengurus persyaratan hendak menikah, hal ini menunjukkan bahwa adanya kedisiplinan petugas pelayanan”.⁷²

⁷⁰Candra Ali, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁷¹Nawawi, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁷²Syatirman, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

Hal tersebut dia atas juga diperkuat dengan hasil observasi penulis pada saat terdapat calon pengantin yang ingin mengurus persyaratan pernikannya di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung oleh pegawai yang ada diarahkan untuk melengkapi berbagai persyaratan yang dibutuhkan, hal ini mengisyaratkan bahwa di Kelurahan Gunung Sulah telah ditetapkan SOP bahwa yang boleh mengurus persyaratan pernikahan apabila ada masyarakat yang ingin mengurus persyaratan hendak menikah.⁷³

3. Pada aspek tanggung jawab petugas pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Seluruh pegawai di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menurut pengamatan saya pada saat saya mengurus surat izin keramaian memiliki tanggung jawab yang besar, hal ini terlihat ketika saya datang ke Kelurahan, beliau memberikan arahan tentang hal-hal teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan izin keramaian”.⁷⁴

4. Pada aspek kemampuan petugas pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Pada saat saya ingin mengurus surat keterangan usaha di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung, menurut pengamatan saya pegawai yang menerima dan memeriksa berkas persyaratan saya memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan hal ini terlihat ketika ada berkas persyaratan yang kurang beliau langsung memberikan arahan untuk segera melengkapi”.⁷⁵

⁷³ *Obsrevasi*, Oktober 2017.

⁷⁴ Syaiful Anwar, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁷⁵ Sugeng Raharjo, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

5. Pada aspek kecepatan pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Pengalaman saya pada saat saya mengurus surat keterangan kematian di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung, saya tidak menunggu lama karena pegawai langsung mengerjakan surat tersebut dan saya langsung mendapatkan surat keterangan kematian”.⁷⁶

6. Pada aspek keadilan mendapatkan pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Pada saat saya datang ke Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung untuk bertemu dengan bapak Lurah, mengingat bapak Lurah masih ada tamu sehingga harus menunggu untuk mendapatkan giliran berikutnya bertemu dengan bapak Lurah karena ada sesuatu yang mau saya konsultasikan”.⁷⁷

Hal tersebut dia atas juga diperkuat dengan hasil observasi penulis bahwa azas keadilan mendapatkan pelayanan betul-betul ditunjukkan di di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung, dimana pada waktu itu saya sempat melihat ada tamu yang sedang menunggu di ruang tamu karena hendak menghadap dan berkonsultasi dengan bapak Lurah namun karena bapak Lurah sedang ada tamu, maka harus antre untuk bertemu dengan bapak Lurah.⁷⁸

⁷⁶Sugiarto, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁷⁷Edi Waluyo, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁷⁸Obsrevasi, Oktober 2017.

7. Pada aspek kesopanan dan keramahan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Menurut pengamatan saya pada saat saya mengurus legalisir Kartu keluarga di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung, para pegawai memang menunjukkan keramahan dan kesopanan dan betul-betul menunjukkan sebagai seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.⁷⁹

8. Pada aspek kewajaran biaya pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Saat saya mengurus surat pengantar nikah di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung, setelah berbagai persyaratan yang dibutuhkan saya serahkan kepada pegawai kelurahan dan setelah selesai diproses dan ditanda tangani oleh pak Lurah, saya tanyakan kepada pegawai apakah ada biaya atau tidak. Mereka mengatakan bahwa pengurusannya tidak dikenakan biaya”.⁸⁰

9. Pada aspek kepastian biaya pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Pada saat saya mengurus persyarata pernikahan anak saya, setelah berkasnya telah selesai diproses dan ditanda tangani oleh pak Lurah, kemudian saya tanyakan biaya pengantar nikah, ternyata tidak ada biaya, namun pegawai di Kelurahan Gunung Sulah menyatakan bahwa biaya pendaftaran nikah nanti di Kantor KUA yaitu sebesar Rp. 600.000”.⁸¹

⁷⁹Supomo, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁸⁰Sutarman, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁸¹Sriyono, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

10. Pada aspek kepastian jadwal pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Pengalaman saya pada saat saya mengurus surat keterangan pindah penduduk di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung, adanya kepastian jadwal pelayanan terutama dari segi waktu pelayanan. Pada saat itu saya datang ke Kelurahan jam 2.25 WIB, namun semua pegawai Kelurahan masih stanby untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat”.⁸²

Hal tersebut dia atas juga diperkuat dengan hasil dokumentasi di KUA Kecamatan Teluk Betung Barat Kota Bandar Lampung yang menunjukan adanya kepastian jadwal pelayanan kepada masyarakat, karena terdapat benner yang tertulis secara jelas waktu pelayanan kepada masyarakat yaitu dari jam 7.30 sampai dengan pukul 16.00 WIB.⁸³

11. Pada aspek kenyamanan lingkungan pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Menurut saya pada saat saya datang ke Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung bahwa pegawai Kelurahan menunjukan sikap ramah sehingga kenyamanan dalam Kelurahan terjamin disamping itu juga suasana kantor juga sangat nyaman, bersih dan indah sehingga kita diberikan pelayanan yang memadai”.⁸⁴

Hal tersebut dia atas juga diperkuat dengan hasil observasi penulis di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung yang menunjukan bahwa pegawai melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan tupoksi

⁸²Handoko, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

⁸³*Dokumentasi*, Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung Tahun 2017

⁸⁴Nawawi, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

masing-masing, hal ini dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan masyarakat dan kejelasan dari segi tanggung jawab, kemudian suasana kantor juga menunjukkan adanya kenyamanan yaitu suasana yang bersih, indah dan asri.⁸⁵

12. Pada aspek keamanan pelayanan, masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung menyatakan memuaskan, hal ini berdasarkan pernyataan salah satu masyarakat bahwa :

“Pertama sekali saya datang di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung karena ada urusan sesuatu, saya langsung diarahkan oleh pegawai Kelurahan agar langsung menghadap kepada pegawai yang membidangi masalah tersebut. Sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Kelurahan menjadikan saya merasa tenang dalam mengurus administrasi karena berkas tersebut disimpan dengan aman”.⁸⁶

Dengan demikian, secara keseluruhan berdasarkan analisis dan penggabungan terhadap keseluruhan pengukuran di atas, maka kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung secara umum menunjukkan sangat memuaskan dari semua indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur pelayanan masyarakat dan tidak satupun yang mempersepsikan kualitas pelayanan di Kelurahan Gunung Sulah.

⁸⁵ *Dokumentasi*, Profil Kelurahan Gunung Sulah Kota Bandar Lampung Tahun 2017

⁸⁶ Ibnu Hajar, Warga Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, *Interview*, Oktober 2017.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Penerapan Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, bahwa penerapan kedisiplinan sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara perorangan maupun kelompok. Dengan adanya kesadaran dalam mengimplementasikan aturan-aturan kantor yang diwujudkan dalam disiplin yang tinggi, faktor utama untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi adalah pelaksanaan disiplin kerja dari pegawai. Faktor-faktor pelaksanaan disiplin kerja pegawai di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung adalah datang dari diri pegawai itu sendiri misalnya, pegawai datang ke kantor dengan tertib, teratur dan tepat waktu sehingga disiplin kerja dapat berlangsung dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung telah menerapkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara khususnya tentang tata cara pemberian sanksi kepada Aparatur Sipil Negara yang melanggar disiplin, baik itu pelanggaran disiplin ringan maupun pelanggaran disiplin berat dan beliau juga menjelaskan bahwasanya Aparatur sipil Negara yang mematuhi aturan disiplin dan bekerja dengan professional maka ASN tersebut akan mendapat penghargaan (reward) berupa ucapan atau material.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, bahwa pada tahun 2017 hanya 1 orang yang dikenakan sanksi yaitu berinisial SN karena melakukan pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja yaitu sering datang terlambat ke kantor pada pukul 09.00 WIB yang dimana dalam aturan jam kerja ASN harus masuk kerja jam 07.30 WIB. Akibat melakukan pelanggaran disiplin ringan ASN berinisial SN mendapatkan sanksi berupa teguran lisan dan hukuman administrative oleh atasannya.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara terhadap bapak Haidar Indra, selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung, tidak ada ASN mendapatkan disiplin sedang karena tidak masuk kerja selama berbulan-bulan.

Uraian tersebut di atas memperjelas bahwa seluruh ASN yang bekerja di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung telah menunjukkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Selain itu dalam meningkatkan disiplin bagi ASN di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung telah melakukan pengawasan secara langsung terhadap bawahannya agar tugas yang diberikan kepada bawahannya tersebut berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Implementasi disiplin Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung sebenarnya sudah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang disiplin pegawai, tetapi peraturan ini belum berjalan secara optimal karena masih ada ASN yang melanggar aturan disiplin yang disebabkan oleh tidak meratanya pembagian tugas yang diembankan kepada ASN itu sendiri, terbukti dengan adanya beberapa ASN yang berkeliaran pada jam kantor.

B. Tinjauan Hukum Islam tentang Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung

Penerapan kedisiplinan sangat berkaitan dengan kaidah *good governance* yang dimana kaidah tersebut berorientasikan pada 2 hal pertama yaitu pencapaian tujuan nasional, kedua pemerintahan yang ideal (efisien dan efektif) dalam melakukan pencapaian tujuan nasional hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan atau pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Agar suatu tata kelola pemerintahan yang baik terwujud, maka norma-norma yang harus dipenuhi adalah adanya partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi dan implementasi disiplin Aparatur Sipil Negara juga harus didasari oleh sikap profesional.

Dalam ajaran Islam, sikap profesional itu dapat dikaitkan dengan pengertian "*itqon*" yang berasal dari kata yang seakar dengan "*taqwa*". Dalam salah satu hadits nabi Rasulullah SAW bersabda yaitu :

اِنَّ اللّٰهَ تَبَارَكَ وَتَعَالٰى يُحِبُّ اِذَا عَمِلَ اَحَدُكُمْ عَمَلًا اَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya : “Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqân (profesional) dalam pekerjaannya”. (HR Baihaqi).

Pada bagian ini dibahas mengenai hasil penelitian tentang tinjauan hukum Islam terhadap peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung. Dalam hukum Islam peningkatan disiplin yang diterapkan di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan syari’at Islam, dimana para Aparatur Sipil Negara yang melanggar aturan disiplin sudah dikenakan sanksi sesuai pelanggaran yang mereka lakukan dan yang mengerjakan tugasnya dengan baik akan mendapatkan reward (penghargaan). Hal ini berkenaan dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Zalzalah ayat 7-8 yang menjelaskan tentang sanksi :

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ۖ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ۝

Artinya : “Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan) nya), dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula”.

Dalam hal ini dapat dipahami bahwa kepala Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung (*ulil amri*) sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, hal ini berkaitan dengan hadits yang berbunyi :

عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ؛ أَنَّهُ قَالَ : أَلَا كُلكُمْ رَاعٍ وَكُلكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ. فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ، وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ. وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ، وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ. وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا

وَوَلَدِهِ، وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ. وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ، وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ. أَلَا
فَكُلُّكُمْ رَاعٍ. وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya : “Ibn Umar RA berkata : saya telah mendengar Rasulullah SAW bersabda : setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggungjawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/pekerja rumah tangga yang bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta pertanggung jawaban) darihal hal yang dipimpinnya.” (HR Bukhari).

Dengan adanya tanggung jawab dari seorang pemimpin (*ulil amri*) maka diharapkan kesadaran dalam mengimplementasikan aturan-aturan disiplin kantor yang telah di atur oleh undang-undang dapat sepenuhnya dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara (*tabi'in*). Disiplin yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap suatu produktivitas kerja. Faktor utama untuk mencapai produktivitas yang tinggi adalah pelaksanaan disiplin kerja pegawai, karena hal tersebut merupakan salah satu faktor penentu bagi keberhasilan dan kemajuan dan mencapai tujuan organisasi. Faktor-faktor pelaksanaan tinjauan hukum Islam terhadap disiplin kerja pegawai di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung adalah datang dari aturan yang dibuat pemimpin (*ulil amri*) dan diri pegawai (*tabi'in*) itu sendiri misalnya, pegawai datang kekantor dengan tertib, teratur dan tepat waktu sehingga disiplin kerja, dengan berpakaian rapi ditempat kerja maka susunan kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi. Menggunakan perlengkapan kantor maka kantor maka kerusakan yang mengakibatkan kerugian akan dapat dicegah. Memiliki tanggung jawab yang

tinggi, dengan bertanggungjawab terhadap segala tugasnya menunjukan disiplin kerja yang baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

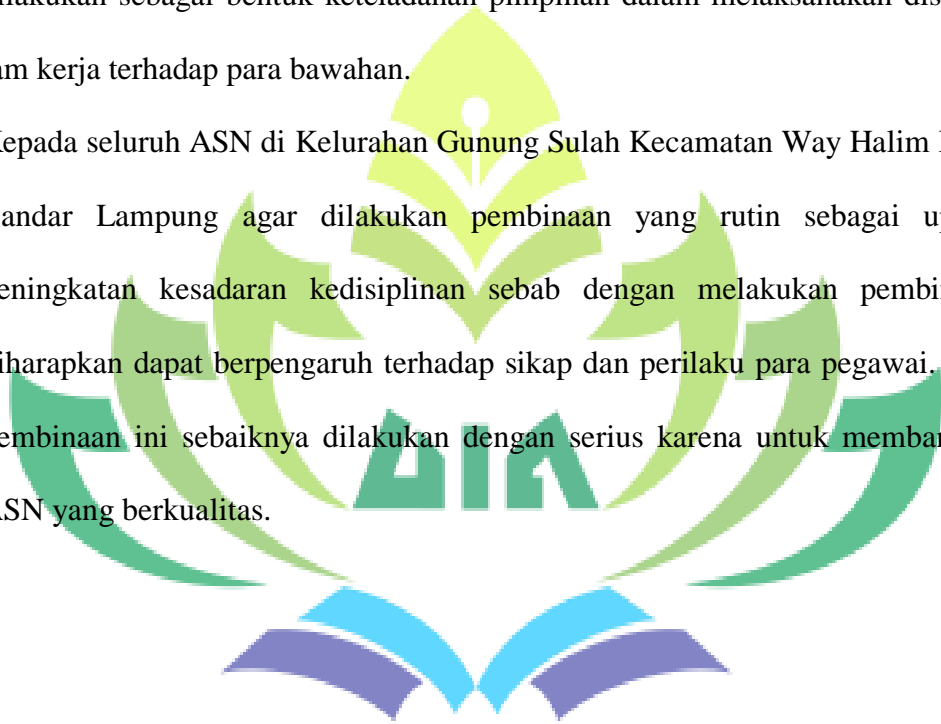
Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dan mengacu kepada rumusan masalah yang diajukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan disiplin Aparatur Negeri Sipil (ASN) pada Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 telah diimplementasikan dengan baik, walaupun pada kenyataannya peraturan tersebut belum optimal dilaksanakan karena masih ada beberapa Aparatur Sipil Negara yang masih melakukan pelanggaran disiplin ringan seperti terlambat datang ke kantor.
2. Tinjauan hukum Islam tentang disiplin Aparatur Negeri Sipil (ASN) terhadap pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 sudah sesuai dengan semangat hukum Islam dimana para Aparatur Sipil Negara yang melanggar aturan disiplin sudah dikenakan sanksi sesuai pelanggaran yang mereka lakukan dan yang mengerjakan tugasnya dengan baik akan mendapatkan reward (penghargaan), seluruh pegawai sudah bersikap amanah dan profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

B. Saran

Sehubungan dengan penelitian ini, maka penulis mencoba mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada Lurah Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung agar melakukan pengawasan intensif terhadap para bawahannya untuk mentaati ketentuan kerja, dimana pada saat yang sama pimpinan juga harus mentaati ketentuan kerja terkecuali dengan alasan tertentu. Hal ini dilakukan sebagai bentuk keteladanan pimpinan dalam melaksanakan disiplin jam kerja terhadap para bawahan.
2. Kepada seluruh ASN di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung agar dilakukan pembinaan yang rutin sebagai upaya peningkatan kesadaran kedisiplinan sebab dengan melakukan pembinaan diharapkan dapat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku para pegawai. Dan pembinaan ini sebaiknya dilakukan dengan serius karena untuk membangun ASN yang berkualitas.



DAFTAR PUSTAKA

- Achman Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Sinergi Publishing, 2010).
- Agung Kurniawan, *Hukum Acara Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).
- Ambar Teguh Sulistiyani, *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Penerbit Gaya Media. 2004).
- Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Masyarakat serta Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008).
- Bambaing Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009).
- Dahlan Idhamy, *Karakteristik Hukum Islam*, (Jakarta, Media Sarana Press, 2007).
- Departemen Agama RI., *Al Quran dan Terjemahnya*, Jakarta: Yayasan Penerjemah Al Quran, 2005).
- Dolet Unaradjan, *Manajemen Disiplin* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2003).
- H.B. Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2002).
- Hani T. Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2001).
- https://id.wikipedia.org/wiki/Gunung_Sulah Way Halim Bandar Lampung, diakses Oktober 2017
- Jimly Asshiddiqie, *Peranan Islam dalam Membangun Pemerintah yang Bersih dan Berwibawa: (Orasi dalam rangkasil turahmi Dewan Dakwah Islamiyah Indonesia (DDII)*, (Jakarta : 2011).
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara, *Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik*, (Jakarta: 2003).
- Kementerian Dalam Negeri, *Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*, (Jakarta: 2010).

Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara, *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, (Jakarta: 2003).

Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 2005), cet. Ke V.

Kristian Widya Wicaksono, *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

Lembaga Administrasi Negara, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: LAN, 2003).

Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara 2002).

Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

Muhammad Sinungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, (Jakarta: Edisi Ke-2, Cetakan Ke-3, Bumi Aksara, 1997).

Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).

S. F. Marbun, *Peradilan Administratif Negara dan Upaya Administratif di Indonesi*, (Yogyakarta: Liberty, 1997).

S. Nasution, *Metode Research : Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), Cet kesebelas.

S. Nasution, *Metodologi Penelitian Dasar*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2004), edisi revisi ketiga.

Soegeng Prijodarminto, *Disiplin Kiat Menuju Sukse*, (Bandung: Pradnya Paramita, 1994).

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008).

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bhineka Cipta, 2007), cet ketujuh.

Suradinata, E., *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan*, (Baudung: Ramadan, 1999).

Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, Offset, 1989), jilid I.

Tim Sinar Grafika, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan*, (Jakarta: 2004).

Tulus Tu'u, *Peran Disiplin pada Perilaku dan Prestasi Siswa*, (Jakarta: Grasindo, 2004).

Victor M. Situmorang dan Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994).

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).

Winarno Surahmad, *Dasar dan Tehnik Research*, (Bandung :Tarsito, 2006), edisi revisi kelima.



NN.Lampiran 1

OO. KERANGKA OBSERVASI

PP. No	QQ. Perihal	RR. Keterangan
SS. 1	Peningkatan disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan masyarakat berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2015 juga ditujukan kepada masyarakat Gunung Sulah	<ol style="list-style-type: none">1. Aspek prosedur pelayanan2. Apek persyaratan pelayanan3. Aspek kejelasan petugas pelayanan4. Aspek kedisiplinan petugas pelayanan5. Aspek tanggung jawab petugas pelayanan6. Aspek kemampuan petugas pelayanan7. Aspek kecepatan pelayanan8. Aspek keadilan mendapatkan pelayanan9. Aspek kesopanan dan keramahan10. Aspek kewajaran biaya pelayanan11. Aspek kepastian biaya pelayanan12. Aspek kepastian jadwal pelayanan13. Aspek kenyamanan lingkungan pelayanan14. Aspek kemanan pelayanan

TT.

Lampiran 2

KERANGKA INTERVIEW DENGAN LURUAH GUNUNG SULAH

1. Bagaimanakah sejarah berdirinya Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung?
Jawab :
.....
2. Apa visi dan misi Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung?
Jawab :
.....
3. Bagaimana struktur organisasi Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung?
Jawab :
.....
4. Bagaimana penerapan kedisiplinan ASN di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung?
Jawab :
.....
5. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung?
Jawab :
.....

Lampiran 3

KERANGKA INTERVIEW MASYARAKAT GUNUNG SULAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek prosedur pelayanan ?
Jawab :
.....
2. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek persyaratan pelayanan?
Jawab :
.....
3. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek kejelasan petugas pelayanan?
Jawab :
.....
4. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek kedisiplinan petugas pelayanan?
Jawab :
.....
5. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek tanggung jawab petugas pelayanan?
Jawab :
.....
6. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek kemampuan petugas pelayanan?
Jawab :
.....
7. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek kecepatan pelayanan?
Jawab :
.....
8. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek keadilan mendapatkan pelayanan?
Jawab :
.....

9. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek kewajaran biaya?

Jawab :

.....

10. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek kepastian jadwal pelayanan?

Jawab :

.....

11. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek kenyamanan lingkungan pelayanan Lampung

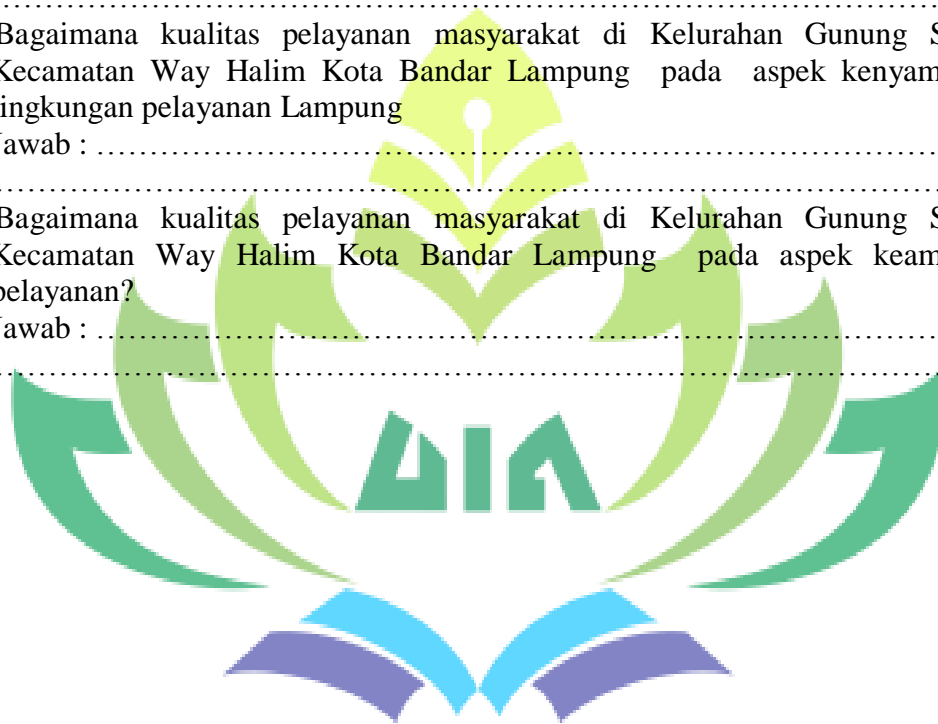
Jawab :

.....

12. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Way Halim Kota Bandar Lampung pada aspek keamanan pelayanan?

Jawab :

.....



Lampiran 4

UU.KERANGKA DOKUMENTASI

VV.No	WW. Perihal	XX.Keterangan
YY.1	Sejarah desa	
2	Susunan pemerintahan	
3	Keadaan penduduk	
4	Keadaan pendidikan	
5	Keadaan mata pencaharian	
6	Keadaan ekonomi	
7	Keadaan keagamaan	